

İLETİŞİM (COMMUNICATION)

Öğr. Gör. Mehmet ÇİTEKÇİ

İLETİŞİMİN TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

İletişim kavramı Latince “communis” sözcüğünden gelmektedir. Dilimizde Fransızca söylenişi komunikasyon, olarak haberleşme ve bildirim sözcükleriyle tanımlanır.



Bu tanımla ortaklık kurma amaçlanmaktadır. İletişimde bilgiyi yayma, insanları eğitme, eğlendirme ve etkilemekle birlikte asıl amaç bilgi vermektir.

İletişim, kısa, açık, net, anlaşılır ve direkt olmalıdır.



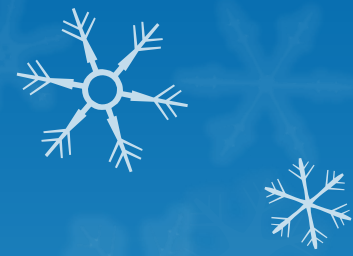
❑ İletişim, insanların duygu, düşünce, inanç, tutum ve davranışlarının sözlü, yazılı ve sözsüz olarak iletilmesidir.

❑ Vericiden alıcıya aktarılan bilgi veya haber sürecidir.

❑ Anlamak ve anlaşılmasıdır.

❑ İletişim, mesaj, gönderici ve mesajı alan olmak üzere, üç önemli unsuru olan ve bilgi, duygu, görüntü veya sesin iletilmesi ve işlenmesi sürecidir.





İnsanlar veya gurupların birbirlerini etkilemek için ortaya koydukları her türlü bilinçli veya bilinç dışı davranış olarak tanımlanır.

İLETİŞİM

- ❑ Toplumun temelini oluşturan bir sistem,**
- ❑ Örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini sağlayan bir araç,**
- ❑ Bireysel davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir teknik,**
- ❑ Sosyal süreçler bakımından zorunlu bir bilim,**
- ❑ Sosyal uyum için gerekli bir sanattır**



İLETİŞİMİN ÖZELLİKLERİ



- **İletişim etkinliği için mutlaka insanın olması (İletişim ancak insanların birbirlerini anlama ihtiyaçları sayesinde kurulabilir.),**
- **İletişimin paylaşmayı gerekli kılması (iletişimde gönderici ve alıcı, mesajın ortak anlamı üzerinde anlaşmalıdır.),**
- **İletişimin sembolik olması (Semboller, jestler, mimikler, sesler, harfler, rakamlar ve sözcüklerdir. Alıcı ve gönderici mesaja aynı anlamı veriyor ise, iletişim ancak o zaman tam olarak ortaya çıkar.),**



- **İletişimin insan davranışlarının bir ürünü olması,**
- **İletişimin dinamik bir olgu olması (Gönderici ve alıcının durumuna göre değişiklik gösterir.),**
- **Kültürel yapıdaki değişime paralel olarak iletişimin değişmesi (Zamanla bazı kavramlar ve kelimeler yerini yenilerine terk eder.),**



- **İletişimin belirli kalıplara bağlı olmasıdır. (iletişim kalıpları, genel kültürel yapıya bağlı olarak gruplarca oluşturulur ve kişilerin kabul etmeleri oranında süreklilik kazanır. iletişimde kullanılan deyimlerin, kelimelerin ve işaretlerin bazen değişik anlamları vardır.)**



İLETİŞİMİN FONKSİYONLARI

İletişim Kurmanın dört temel fonksiyonu vardır.

- ☐ **Bilgi,**
- ☐ **Motivasyon,**
- ☐ **Kontrol,**
- ☐ **Heyecanlandırmadır**



İLETİŞİMİN SOSYAL SİSTEMDE FONKSİYONLARI

Enformasyon: Kişisel, çevresel, yerel, ulusal ve uluslararası koşulları anlamak, bilinçli tepki göstermek ve doğru sonuçlara ulaşmak için gerekli olan haber, veri, bilgi, mesaj, fikir ve yorumların toplanması, depolanması, işlenmesi ve yayılmasını sağlamaktır.

Sosyalizasyon: Kişilerin içinde yaşadıkları toplumun aktif üyeleri olarak faaliyet göstermelerini sağlayıp toplumsal bağlılığı ve bilinci besleyecek genel bilgi birikimini oluşturmak ve böylece, toplumsal yaşama aktif bir şekilde katılmalarına izin vermektir.



Motivasyon: Her toplumun ve topluluğun yakın ve uzak hedeflerini oluşturmak, kişisel tercihleri teşvik etmek, kişisel ve toplumsal etkilerini geliştirmek, herkesçe kabul gören hedeflere ulaşmaya yardımcı olmaktır.



Tartışma: Karşılıklı fikir alışverişini ve fikir birliğini kolaylaştırmak, kamuoyunu ilgilendiren konularda farklı görüşleri netleştirmek için gerekli ortamı oluşturmak, genel kabul gören tüm yerel, ulusal ve uluslararası konularda daha geniş kamuoyu ilgisi ve katılımı sağlamaktır.



Eğitim: Yaşamın tüm aşamalarında entellektüel gelişim, kişilik oluşumu, kişisel yetenek ve kapasitenin gelişimi için bilgi aktarmaktır.

Kültürel Gelişme: Kültürel mirası korumak amacıyla, kültürel ve sanatsal ürünlerin yayınlanması, bireyin ufkunun genişletilmesi, hayal gücünün, estetik gereksinimlerinin ve yaratıcılığının canlandırılması yoluyla, kültürel gelişimi sağlamaktır.

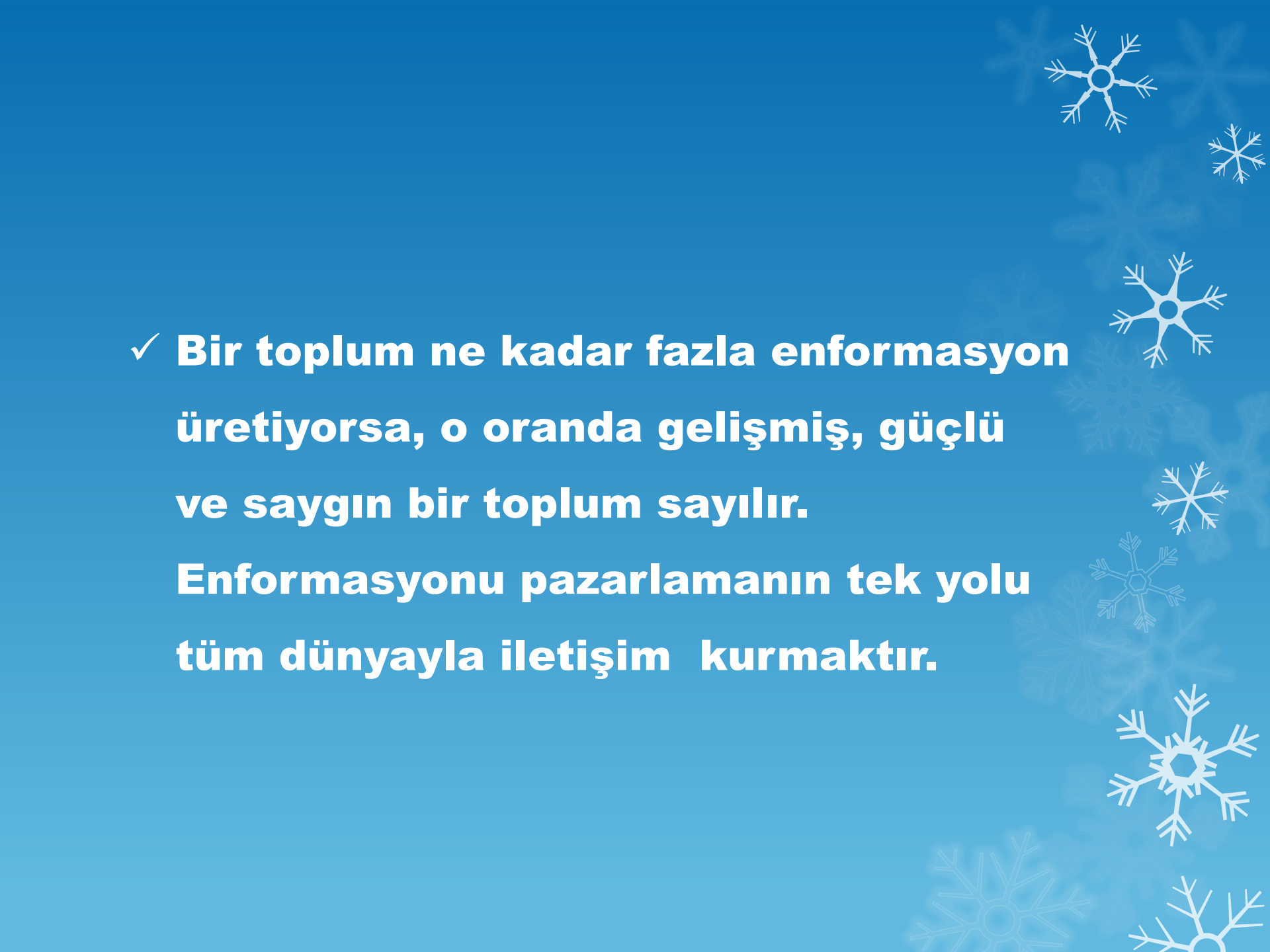
Eğlence: Kişisel veya toplu olarak eğlenmek amacıyla, işaret, sembol, ses, görüntü aracılığıyla tiyatro, dans, sanat, edebiyat, müzik, spor vb. aktivitelerin yaygınlaştırılmasını sağlamaktır.

Entegrasyon: Tüm insanların, grupların ve ulusların birbirini tanıma ve anlamalarını, kendileri dışındakilerin yaşam koşullarını, görüşlerini ve isteklerini değerlendirebilmek için gereksinim duydukları farklı mesajlara ulaşmalarını sağlamaktır.



- ✓ **İletişimin günümüzde, uluslararası alanda enformasyon gücünü dünyaya ileten ve bildiren bir işlevi vardır.**
- ✓ **İletişim, uluslararası arenada siyasi, ekonomik, toplumsal bir güç kazanmanın en etkili yoludur.**
- ✓ **Bugün gelişmişliğin ölçütü olarak, enformasyon üretimi kullanılmaktadır.**



- 
- The background is a solid blue color. Scattered across the right side and bottom are several white snowflake icons of varying sizes and designs. Some are simple six-pointed stars, while others have more complex, branched structures.
- ✓ **Bir toplum ne kadar fazla enformasyon üretiyorsa, o oranda gelişmiş, güçlü ve saygın bir toplum sayılır.**
 - Enformasyonu pazarlamanın tek yolu tüm dünyayla iletişim kurmaktır.**

İLETİŞİMİN BİREYSEL VE TOPLUMSAL FONKSİYONLARI



BİREYSEL FONKSİYONLAR	TOPLUMSAL FONKSİYONLAR
Enformasyon toplamak ve dağıtmak	Toplumu bilgilendirmek
Duygu ve düşünceleri paylaşmak	Öğrenme sürecini desteklemek
Karar destek sistemi sağlamak	Kültürel yakınlaşma sağlamak
Toplumsal statü kazandırmak	Kültürel aktarma sağlamak
Bireyin kendisini gerçekleştirmesini sağlamak	Toplumsal yakınlaşma sağlamak
Temsil yeteneği kazandırmak	Toplumu motive etmek
Sosyalleşme sürecine katkı sağlamak	Toplumu yönlendirmek

Tablo 1.1: İletişimin bireysel ve toplumsal fonksiyonları

İLETİŞİMİN AMACI

- İletişimde amaç, öncelikle kişinin kendisini tanıması, anlaması ve farkına varmasıdır.
- Kendisini tanıyan kişinin diğer insanlarla anlaşma ve uyum sağlaması da kolaylaşır.
- Verilerin hedefe iletilmesi ve hedeften istenilen durum ile doğru orantılı olarak dönüt alınmasıdır. “Anlamıyor.” yerine “Anlatamıyorum.” denilmesi gerekir.



- **Bilginin taşınması ve belirsizliği gidermek,**
- **İnsanların duygularını, düşüncelerini, isteklerini karşısındakilere aktarmak,**
- **Sağlıklı iletişim ile toplumsal güveni sağlamak,**
- **İnsanın toplumsal rol ve sorumluluklarını yerine getirmek,**

- **İnsanın kendisini ve başkalarını tanımasını sağlamak,**
- **Alıcıda etki ve davranış değişikliği yaratmayı amaçlamak şeklinde sıralayabiliriz.**



İnsanların birbirleriyle iletişim içinde olmalarının esas amacı bazı temel gereksinimlerini gidermektir. İletişim yoluyla ilişkinin amacı gerçekleştirilmeye çalışılır.



İlişkide amaç;

- **Enformasyon vermek veya almak,**
- **Bir etkinlik için tasvip (veya aksi) vermek veya almak,**
- **Bir imaj veya kimliği tasdik etmek veya reddetmek,**
- **Bir emre uymayı veya uymamayı açıklamak veya kazanmak,**



- **Birlikte bir şey yapmak,**
- **Herhangi bir psikolojik veya maddi kazanç sağlamak,**
- **Paylaşmak, baskı kurmak, tanımak, tanıtmak,**
- **Bir şeyler almak veya vermek,**
- **Herhangi bir nedenle birliktelik kurmak olabilir.**



İletişimde açıklık gerekir. Söylenilen şeyin istenildiği gibi algılanabilmesi için anlaşılması istenilenin net bir şekilde söylenmesi gerekir.

Örneğin, aşağıdaki olayda, iletişimde açıklık yoktur:



Ankara - İstanbul seferini yapan trene yaşlı bir bayan biner ve kondüktöre Eskişehir'e gelince kendisini haberdar etmesini ısrarla belirtir.

Kondüktör mesajı alır fakat bayanı haberdar etmesi gerektiği, Eskişehir'i geçtikten sonra aklına gelir. Doğru, makiniste gider ve durumu anlatır.

Makinist Eskişehir istasyonuna kadar geri döner.

Kondüktör yaşıly teyzenin yanına giderek onu uyandırır. Eskişehir istasyonunda olduklarını söyler. Teyze ise önce kondüktöre teşekkür eder, sonra da çantasından ilaçlarını alıp içer ve kondüktörün şaşkın bakışları arasında tekrar uyumak için hazırlığını yapar.



İLETİŞİM ÖĞELERİ

Bireyler, sözel (konuşarak) ve sözel olmayan (davranışlar, mimikler) yollarla birbirleriyle iletişim içine girer.

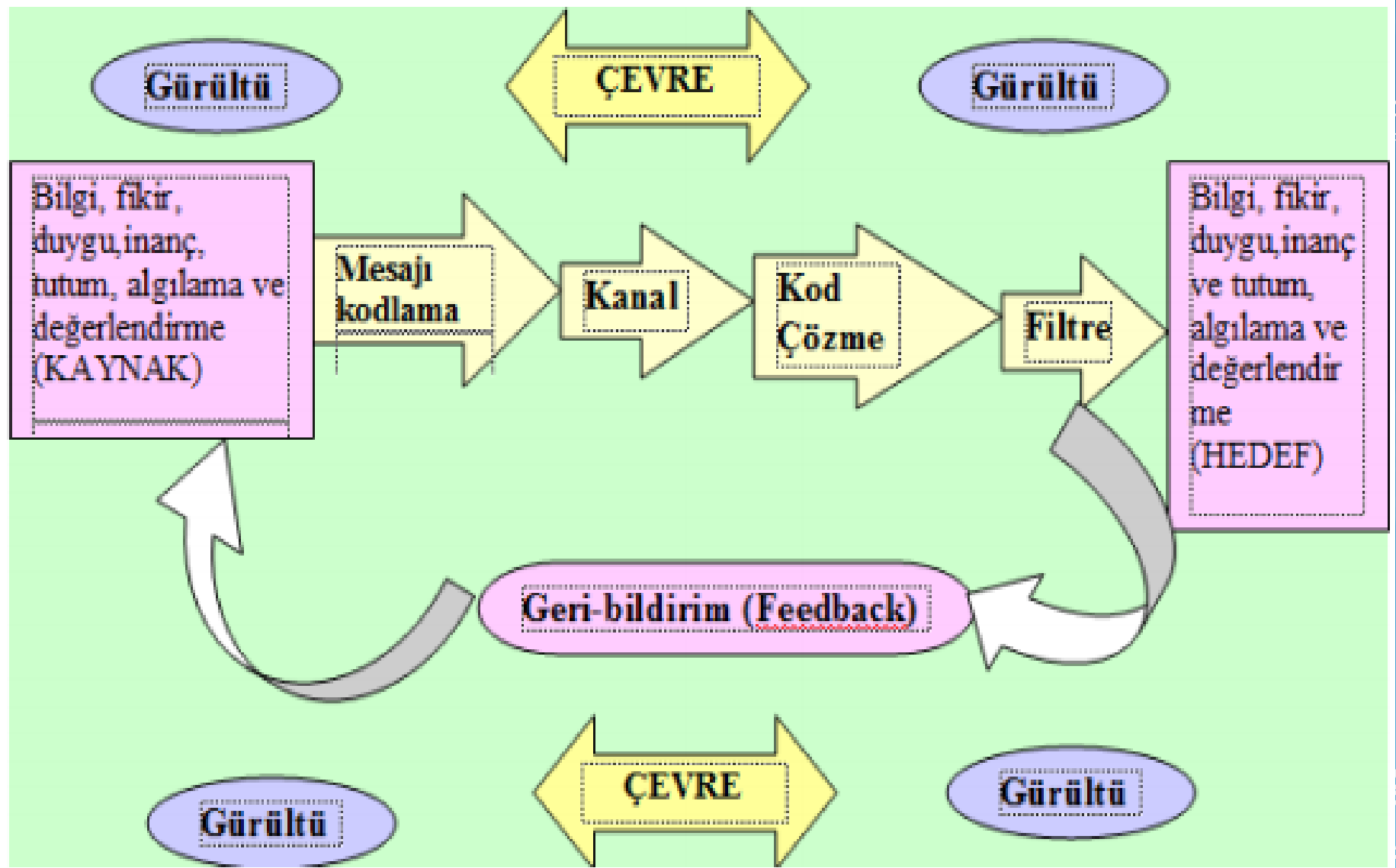
Sözel olsun ya da olmasın iletişimin gerçekleşmesinde bazı öğelere gereksinim vardır.



İLETİŞİM ÖĞELERİ

- ❑ **Kaynak (gönderici),**
- ❑ **Mesaj,**
- ❑ **Kodlama- kod açma,**
- ❑ **Kanal,**
- ❑ **Alıcı (hedef),**
- ❑ **Algılama ve değerlendirme(filtre),**
- ❑ **Feedback (geri bildirim) tir.**





Şekil 1.2: İletişim süreci

KAYNAK (Gönderici, Verici)

İletişim süreci içerisindeki kişilerden, iletişimi başlatan, diğer insanlara düşünce ve duygularını aktarma girişiminde bulunan kişiye gönderici veya verici kişi denir. Bu nedenle “verici” kendi duygu ve yaşantılarını alıcı durumunda olanların bütün duyularına ulaşabilecek biçime getirmeye çalışır.



**Gönderici olmadan iletişim kurulamaz.
İletişimde en önemli sorumluluk göndericiye
aittir. Çünkü iletişim sürecini başlatan ve
mesajı kodlayarak gönderen odur.
Vericinin yoğun ve etkin bir iletişim
kurabilmesi için alıcının mümkün olduğu
kadar çok duyusuna ulaşması gerekir.**

Gönderici, iletişimi başlatan veya iletiyi gönderendir. İletişim ilk önce göndericinin zihnindeki düşüncelerle ortaya çıkar. Kaynak, sahip olduğu tecrübe ve bilgilere göre bir mesaj oluşturur. Mesajı iletmeden önce onu "kod"lar. Bir düşünceyi formüle ederek mesaj halinde kanalı kullanarak alıcıya gönderir.



Kişiler arası iletişim, gönderici ve alıcı olmak üzere en az iki kişiye gerektirir. Kişilerarası iletişimin alıcısı ikiden fazla olabileceği gibi, göndericisi de ikiden fazla olabilir.

Örneğin, ana-baba ve ocuk ilişkisinde iletişim iki kişi arasında kurulurken, bir sanat toplantısında veya bir konferansta çok sayıda alıcı bulunur.



Verici ve onun gönderdiği mesajlar aynı olduğu halde, her alıcının kod çözme süreci kendisine özgüdür.

Bu sebeple herkes toplantıdan farklı bir izlenim ve yorumla çıkar.

Kişilerarası iletişim, insanlar arasında veri değişimini kapsar.



İletişimin başarılı bir şekilde gerçekleşmesinin koşullarından biri göndericinin uygunluğudur. Gönderici, mesajını, alıcının zihinsel algı yeteneğine göre kodlamalıdır. Alıcının algılayamayacağı bir mesaj onun açısından sadece bir gürültüdür. Vericinin yoğun ve etkin bir iletişim kurabilmesi, alıcının mümkün olduğu kadar çok duyusuna ulaşabilmesiyle mümkündür.



Örneğin, yüz yüze iletişimde sözlü mesajlara göz ilişkisi ve dokunma eşlik edebilir.

Bir öğretmenin, ders anlatırken, dikkati dağılan öğrencisinin omzunu tutması onun derse olan ilgisini artırır.

Genel iletişimde yazılı malzemenin verilmesi, slayt ve film gibi görsel malzemenin kullanılması farklı duyulara ulaşılması sebebiyle anlatımı zenginleştirir.



**İyi bir iletişimde kaynağın taşınması
gereken özellikler;**

Kaynak bilgili olmalıdır: Kaynak,
göndereceği mesaj konusunda bilgili
olmalıdır. Kaynak, bilgisi oranında
kodlama, mesajı gönderme gücüne
sahiptir. Bilgi, mesajın kodlanma biçimini
belirlediği gibi içeriğini ve alıcıdan
beklenecek olan davranışı da etkiler.



- **Kaynak, göndereceği mesajın oluşturacağı davranış hakkında, mesajın nedeni konusunda ve mesajın kodlarının etkisi konusunda bilgili olmalıdır.**
- **Kaynağın bilgili olması iletişimin sürekliliğini de etkiler. Eğer kaynak gerekli bilgiye sahip olursa alıcının istediği bilgileri sağlayabilir. Aksi takdirde, kaynak, bir aktarıcı olmaktan öteye geçemez.**



- **Kaynak kodlama özelliğine sahip olmalıdır: Kaynak, alıcıya göndereceği mesajın nasıl kodlanacağını, sözlerin ve işaretlerin anlamının ne olduğunu bilmelidir.**
- **Yanlış veya yetersiz biçimde kodlanan bir mesaj etkin olmayacağı gibi istenilenin dışında bir davranış da yaratabilir.**



➤ **Kaynak düzlem ve rolüne uygun davranmalıdır: Kaynak bulunduğu düzleme uygun davranmalı, göndereceği mesaj ile statüsü ve rolü arasında ilişki olmalıdır.**

➤ **Kaynağın, davranışın gerçekleştirdiği statü ve role uygun düşmeyen bir mesajı göndermesi halinde, mesaj ya alıcılarca işleme konmaz ya da olumsuz etkileşime neden olur.**



➤ **Kaynak tanınmalıdır: Etkin bir iletişimin sağlanması için alıcılar kaynağı tanımak isterler.**

➤ **Alıcı, aldığı mesajı değerlendirirken kaynağın özelliğine göre değerlendirir.**

➤ **Kaynak, alıcı tarafından ne ölçüde tanınıyorsa ve bu tanıma ne ölçüde olumlu ise gerçekleşen iletişim o ölçüde etkin olur.**

➤ **Tanınmayan veya olumsuz tanınan kaynağın gönderdiği mesajlar alıcılar üzerinde olumlu etki oluşturmaz.**

MESAJ

Bir yařantıya ait duygu ve dűřűncenin kodlanarak sűzlű, sűzsűz veya yazılı bir anlatımla alıcı kiřiye ulařmasını saęlayan sembollere mesaj denir.

Sembollerin tek bařlarına bir anlamları yoktur. Sembollere anlamları gűnderici ve alıcı yűkler.



Eğer alıcının verdiği ve göndericinin algıladığı anlamlar birbirlerine uygun ise "tam iletişim" söz konusu olur.

Mesajlar, bir vericiden çıkan duygu ve düşüncelerin, alıcının duyu organlarıncı algılanmasına yöneliktir.

Mesaj alıcıya ait ne kadar çok duyu organına ulaşırsa anlatım o ölçüde güçlü olur.

İşitme, dokunma ve hatta koku ile ilgili faktörlerin iletişimde yer alması mesajı güçlendirir. Böylece mesajı alacak kişideki bütün alıcılara ulaşma ve onları daha kolay anlama imkânı oluşur.



Mesajın etkili iletişimi sağlaması ve
hedefin olumlu geri bildirimde bulunması
için taşınması gereken şartlar;

- ✓ Hedefin bilgi, düşünce ve deneyimlerine uygunluğu,
- ✓ Hedefin tutum, inanç ve değer yargılarına uygunluğu,
- ✓ Hedefin ihtiyaç, istek ve amaçlarına uygunluğu,
- ✓ Hedefin ilgi alanlarına uygunluğu,
- ✓ Hedefin toplum içindeki rollerine ve konumuna uygunluğudur.

Mesajın taşınması gereken özellikler

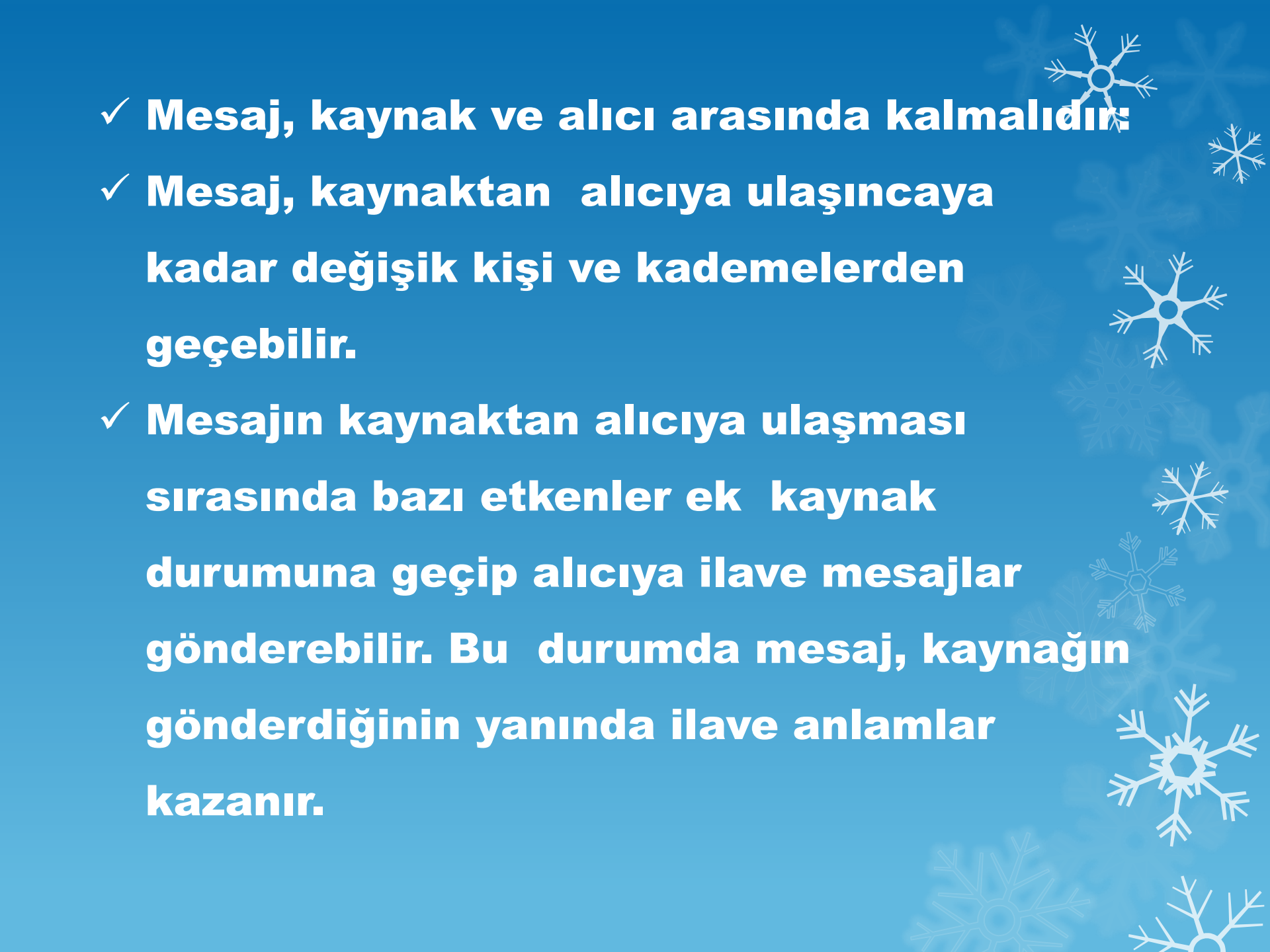
- ✓ **Mesajın taşınması gereken en önemli özellik kullanılan dildir.**
- ✓ **Mesajda kullanılan dil, ortak, açık, net ve kesin bir nitelik taşınmalıdır.**
- ✓ **Mesajın içeriği ise yanlış yoruma yer bırakmayacak derecede açık, anlaşılır ve tam olmalıdır.**

Mesajın genel özellikleri

- ✓ **Mesaj anlaşılır olmalıdır: Anlaşılabilirlik hem şekil, hem de içerik açısından olmalıdır.**
- ✓ **Mesaj açık olmalıdır: Kaynak, gönderdiği mesajla alıcıdan ne istediğini belirtmelidir.**

- ✓ **Mesaj doğru zamanda iletilmelidir: Her iletişim etkinliğinin bir yeri ve zamanı vardır veya iletişim mesajın içeriğine uygun zamanda etkin olur.**
- ✓ **Mesaj uygun kanalı izlemelidir: İletişimin gerçekleştiği ortamda düzenlenmiş olan bir iletişim ağı vardır. Mesaj bu yolu izleyerek alıcıya gitmeli, gerekiyorsa vardığı her noktada istenilen biçimde tamamlanmalı ve alıcıya ulaşmalıdır.**



- 
- ✓ **Mesaj, kaynak ve alıcı arasında kalmalıdır:**
 - ✓ **Mesaj, kaynaktan alıcıya ulaşıncaya kadar değişik kişi ve kademelerden geçebilir.**
 - ✓ **Mesajın kaynaktan alıcıya ulaşması sırasında bazı etkenler ek kaynak durumuna geçip alıcıya ilave mesajlar gönderebilir. Bu durumda mesaj, kaynağın gönderdiğinin yanında ilave anlamlar kazanır.**

Mesajın türlerine göre taşınması gereken özellikler;

Mesajlar, **sözel ve sözel olmayan mesajlar** olarak iki gruba ayrılır.

Sözel mesajları, yazılı mesajlar, sözlü mesajlar, grafik, desen, resim, tablo şeklinde görmek mümkündür. Sözel mesajlarda iletişim biçimi konuşmadır.

**Yazılı talimatlar, iş mektupları,
organizasyon el kitapları, konuşma
şeklinde yapılan görüşmeler, eğitim
çalışmaları, grup tartışmaları, toplantılar
sözel iletişim türleridir.**



Sözel olmayan (beden dili) mesajları, jest ve mimiklere bağlı gerçekleşen mesajlar olarak görebiliriz.

- ✓ **Yüz yüze iletişimde, bilerek veya kontrolsüz biçimde sözel olmayan iletişim yoluna başvurup jest ve mimiklere dayalı mesajın gönderildiği sık görülür.**
- ✓ **Jest ve mimikler toplumun kültürel yapısına göre anlam kazanır. Bazen uzun cümleler basit bir hareketle anlatılabilir.**

KODLAMA – KOD ALMA

Bilginin, düşüncenin, duygunun iletişime uygun, hazır bir mesaj biçimine dönüştürülmesine kodlama denir. Kaynağın aklından geçirdiği düşünceler, alıcının anlayabileceği simgelerle kodlanarak mesaja dönüştürülür.

Kaynağın mesajı kodlaması aynı zamanda onun deneyim ve yaşantılarının da yansımasıdır. Kodlama, mesajın gönderileceği ortama, yani yüz yüze olmasına, telefon, telsiz gibi araçların kullanılmasına bağlı olarak değişir.



Kodlama, basit bir el hareketinden karmaşık bir matematik formülüne kadar çok geniş bir alanı kapsayabilir. Kodlama, simgelerin anlama dönüştürülmesidir. Mesajın yorumlanarak anlamlı bir sürece sokulması sürecine kod açma denir. iletişim süreci içerisinde, mesajlar, ancak kod açma yoluyla kâğıt üzerindeki anlamsız işaretler ya da birtakım ses ya da görüntü sinyalleri olmaktan çıkıp anlam kazanırlar.



- ✓ **Kodlama kaynak, kod açımı ise alıcı tarafından yapılır.**
- ✓ **İletişimin başarısı, mesajın alıcı tarafından kod açımının yapılabilmesine bağlıdır. Bu ise alıcı ile kaynağın yaşantılarının çakışması ya da en azından kesişmesini gerektirir.**
- ✓ **Ortak yaşantı ve deneyimlerin bir yansıması olarak iletişimde ortak bir dilin kullanılması, kod açımını etkin bir şekilde gerçekleştirir.**



- **Örneğin, kaynağın alıcıya mesajı gönderirken beklediği bir davranış vardır. Alıcı mesajı "A", "B" ve "C" düşüncelerinden herhangi biri şeklinde alabilir. Eğer kaynağın gönderdiği mesaj "A" düşüncesi doğrultusunda ise ve alıcı mesajı "A" düşüncesi şeklinde alıyorsa iletişim tamdır. Kaynak, bu düşünce doğrultusunda istenen davranışı da gösteriyorsa iletişimin etkinliği sağlanmış olur.**

Ancak alıcı, "B" veya "C" düşüncelerini oluşturacak şekilde mesajı alır ve bu düşüncelerden biri doğrultusunda bir davranış gösterirse iletişim tam olmadığı gibi istenen etkinlikten de uzak olur. O halde iletişimin tam olabilmesi için mesajın iyi kodlanması, alıcının mesajı doğru algılaması ve istenen davranışı göstermeye istekli olması gerekir.



KANAL

**Kanal, mesajın göndericiden alıcıya
iletildiği yoldur.**

**Etkin bir iletişim için kullanılan kanal,
mesaja uygun olmalıdır. Mesajın
bozulmadan iletilmesi uygun bir kanalla
mümkün olur. Burada kastedilen
uygunluk, mesajın türüne göre seçilecek
kanalın uygunluğudur.**



Mükemmel bir kara yolu otomobil için önemlidir. Ancak bir tren açısından hiçbir anlam ifade etmez. Bu bakımdan mesaj için uygun bir kanal, iletişim açısından bulunması gereken önemli bir unsurdur.

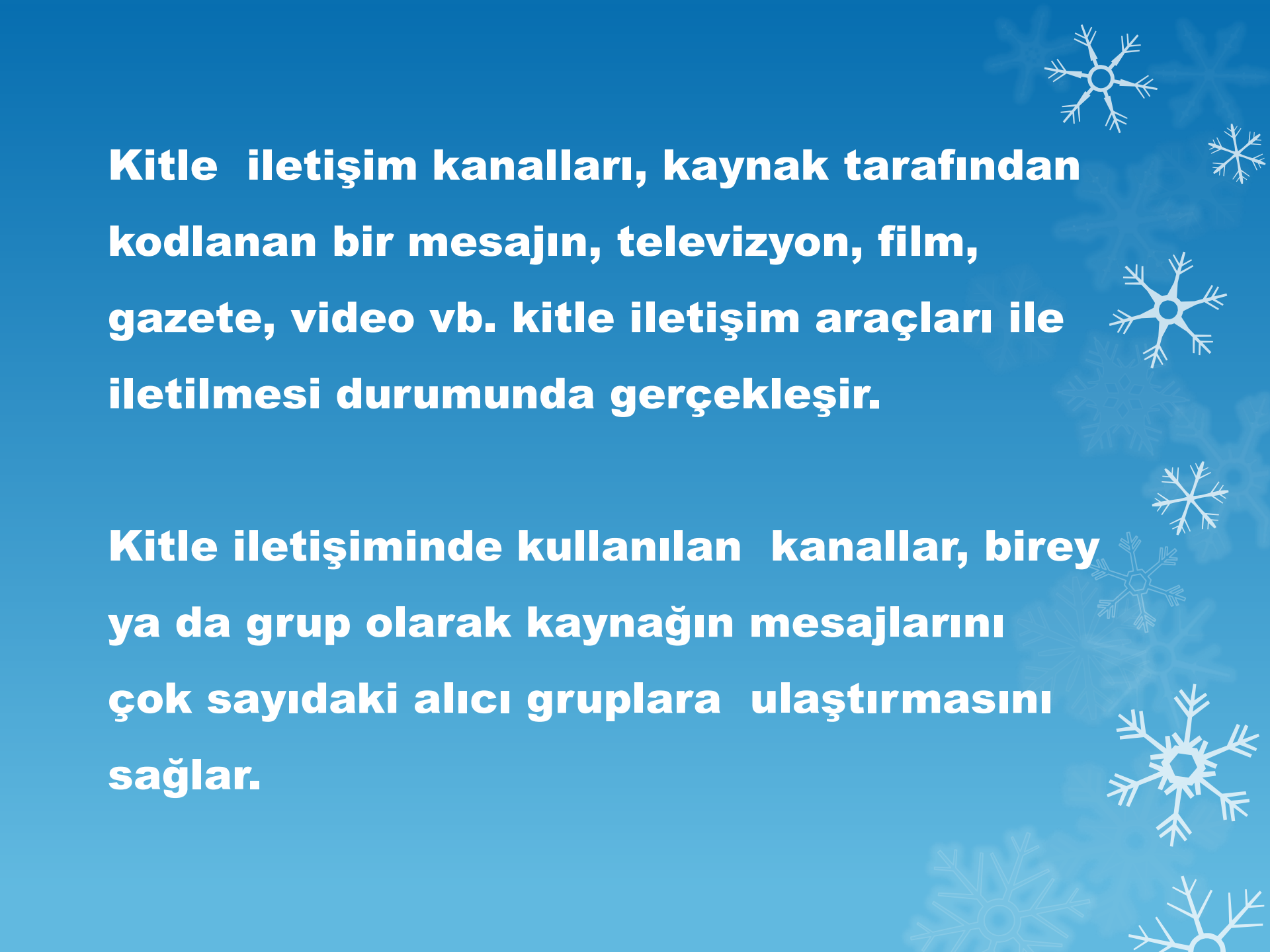


Kanal, ışık, radyo, ses dalgaları, telefon kabloları ve sinir sistemi gibi mesajı taşıyan araçlardır.

İletişim kanallarını genel olarak kişiler arası ve kitle iletişimi olarak iki ana başlık altında sınıflandırarak açıklayabiliriz.

Kişiler arası iletişim kanalları, kaynak ile alıcının yüz yüze gelmesi durumunda, bireyin söz, yazı, resim, fotoğraf ya da hareketi ile olabilir.





Kitle iletişim kanalları, kaynak tarafından kodlanan bir mesajın, televizyon, film, gazete, video vb. kitle iletişim araçları ile iletilmesi durumunda gerçekleşir.

Kitle iletişiminde kullanılan kanallar, birey ya da grup olarak kaynağın mesajlarını çok sayıdaki alıcı gruplara ulaştırmasını sağlar.

İletişim kanalları, duyu organlarını uyarabilen ve belli fiziksel özellikleri olan araçlardır. Dolayısıyla iletişim kanalları, uyardıkları duyular açısından işitsel, görsel kanallar, dokunma, koklama, tat alma ile ilgili kanallar olarak da sınıflandırılırlar.



Alıcı, kod açmayı beş duyusunu kullanarak gerçekleştirebilir.

Bir mesaj görülebilir, dokunulabilir, duyulabilir vb. bir özellik taşıyabilir.

Ne kadar çok duyu organı iletişimin gerçekleşmesi için kullanılırsa iletişim de o denli etkili olur.



İletişimin etkili olabilmesinde, kanal seçiminin çok büyük önemi vardır. Hangi kanalın seçileceği, iletişimin amaçları, alıcının özellikleri ile zaman ve mekânın sınırlılıklarına bağlı olarak değişir. İletişimde, kime, ne için, neyi iletmek istediğimiz ile kullanacağımız kanal arasında da sıkı bir bağ bulunmaktadır.



Kitle iletişiminde kanal seçimi;

En az maliyetle en çok sayıda kişiye hangi kanalların ulaşabileceği,

Hangi kanalların en çok etkiye sahip olduğu, Hangi kanalların kaynağın

amaçlarına daha çok uygunluk taşıdığı,

Hangi kanalların mesaj içeriğine daha

uygun olduğu gibi birtakım ölçütlere göre belirlenir.

ALICI (HEDEF)



❑ **İletişim sürecinde kaynağa hedef olan kişi, grup ya da kitleye iletişim sürecinde alıcı denir.**

❑ **Alıcı bir kişi, örgütlenmiş bir grup, örgüt ya da toplum olabilir.**



- ❑ **İletişimin gerçekleşmesi için en az iki kişiye ihtiyaç vardır. Bunlardan biri kaynak, diğeri alıcıdır.**
- ❑ **İnsan kendisiyle kurduğu iletişimin dışında, tek başına bir iletişim kuramayacağına göre, mutlaka alıcı veya alıcılar gerekir.**
- ❑ **Kodlanmış mesajı alan ve kodunu açan kişi alıcıdır.**

Alıcı; mesajı taşıyan sembolleri algılayıp anlam vererek iletişimi sonlandırır ya da kendisi bir mesaj göndererek gönderici konumuna geçer.

İletişim sürecinde gönderilen mesaj, alıcı algılayana kadar tamamlanmaz.

Kaynak gönderdiği mesajın alıcı tarafından mutlaka alınmasını ister.



Alıcı mesajı aldığında tepki gösterir. İÇ iletişimde ise alıcının mesajı alması yetmez, anlaması, kabul etmesi ve bir davranış gerçekleştirmesi gerekir. O halde iletişimin tamamlanması, mesajın alınmasına bağlı iken, etkinliği mesajın alınması ve istenen davranışın alıcı tarafından gösterilmesine bağlıdır. Etkin iletişim için alıcının aktif bir dinleyici olması gerekir.



Alıcının aktif bir dinleyici olabilmesi için;

- ✓ **Etkin sessizlik içinde olması,**
- ✓ **Dinlerken her türlü ön yargı, değerlendirmeler ve genellemelerden kendini uzak tutması,**
- ✓ **Göndericiye karşı empati (duygudaşlık) göstermesi,**
- ✓ **Sabırlı olması ve konuşmacının sözünü kesmemesi gerekir.**

Etkin bir iletişim için Alıcıda bulunması gereken özellikler

- ✓ **Alıcı mesajı algılayabilmelidir.**
- ✓ **Alıcı bilgili olmalı ve bir geri besleme sistemine sahip olmalıdır.**
- ✓ **Alıcı seçici olmamalıdır.**
- ✓ **Alıcı bulunduğu düzleme uyabilmelidir.**
- ✓ **Alıcı kaynak olma özelliği taşımalıdır.**



Bu iletişim modelinde de gördüğünüz gibi kaynağın ve alıcının duygu, tutum ve iletişim bilgisi etkileşim sırasında önemlidir. Aynı şekilde mesajın iletilmesinde kullanılan kanallar, bu kanalların etkin kullanımı ve mesajın doğru olarak alınması ve yorumlanması da o denli önemlidir. Bu unsurlardan biri eksik olursa iletişim kurulamaz. Örneğin, gönderici mesajı gönderir, ancak alıcı onu duymaz veya algılayamaz ise iletişim gerçekleşmez.

ALGILAMA VE DEĞERLENDİRME (FİLTRE)

Filtre, göndericinin ve alıcının kendine ulaşan mesajları değerlendirmesine denir.

Duyu organlarımıza ulaşan veriler, algılama olmaksızın tek başlarına bir anlam ifade etmezler. Bunların bir anlam ifade edebilmeleri için verilerin algılanması gerekir.

Algı, insanın çevresindeki uyaranların ya da olayların farkına varması ve onları yorumlaması sürecidir. Aynı zamanda algı, kişinin belli bir bilgiyi duyma, anlama ve değerlendirme sürecidir. Algılama kişiler arasında farklılık gösterir.

Algılamadaki farklılığı, dışsal ve içsel faktörler olmak üzere iki unsura bağlayabiliriz.

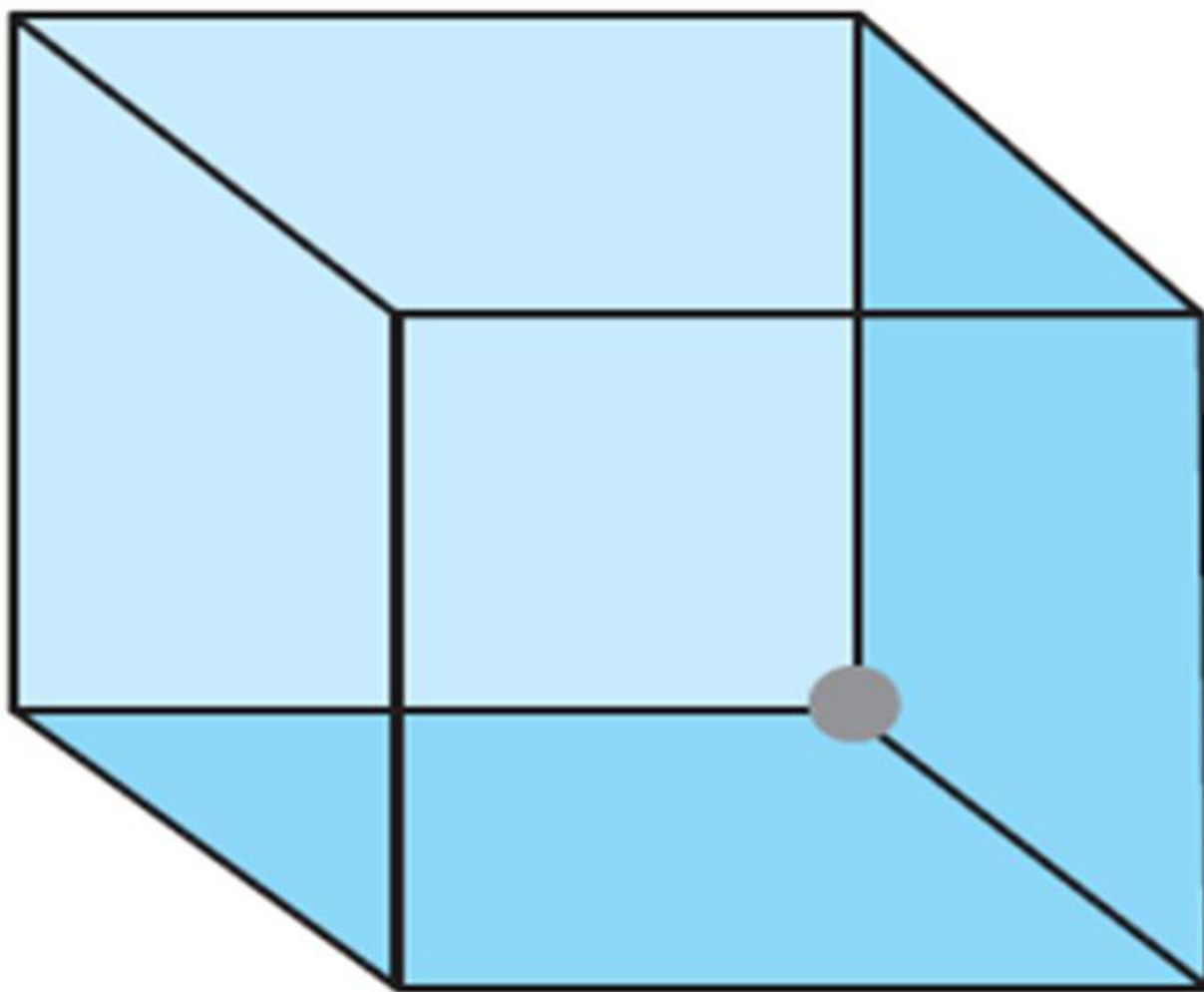


Algılamada dışsal faktörler: Farklılık, yoğunluk, sıklık, hareketlilik, tekrarlama, kontrast, yenilik ve benzerlik gibi faktörlerdir.

Algılamada içsel faktörler: Kişilik, ihtiyaçlar, amaçlar, motivasyon, inançlar, değerler, tutumlar, umutlar, beklentiler, arzular, istekler, geçmiş tecrübeler ve alışkanlıklar gibi faktörlerdir.

**Bu da algının öznel doğasına işaret eder.
Yani algı; kültürden, deneyimlerden,
beklenti ve güdülerden etkilenen bir
süreçtir. Bu nedenle insanlar aynı
uyarıcıyı farklı şekilde algılayabilirler.**





Şekil 2.1

Kaynak:

[http://media.web.britannica.com/eb.media/](http://media.web.britannica.com/eb/media/)





Şekil 2.2



Kaynak:

<http://artandperception.com/v01/wp-content/>

Kişinin içinde bulunduğu durum, kişinin beklentilerini, geçmiş yaşamını, toplumsal ve kültürel unsurları algılama sürecini etkilemektedir. Bütün bu unsurlar kişilerin aynı mesajı farklı yorumlamasına sebep olmaktadır.

Gönderici, göndereceği mesajı formüle edip onları kodlar. Kendisine ulaşan bilgileri kullanarak, bunları kendi amaç, değer yargıları, inanç ve tutumları doğrultusunda belirli kodlara çevirecektir. Başka bir deyişle her mesaj, göndericinin algılama yeteneğinin sonucu olarak ortaya çıkar. Dolayısıyla algılama süreci filtre rolü oynar.

GERİ BİLDİRİM (FEED-BACK)



Alıcının kaynaktan gelen mesaja gösterdiği tepkinin, tekrar kaynağa ulaşması sürecidir.



Geri bildirim, alıcı ve gönderici arasındaki geriye bilgi akışıdır. Bu sayede gönderici, mesajının anlaşılıp anlaşılamadığını öğrenir.



Geri bildirimde bir mesaj alındıktan sonra, kodu çözülür ve mesaja bir tepkide bulunulur.



Hedef, onu tekrar kodlayarak uygun bir kanalla kaynağa gönderir. Gönderilen mesajın tekrar kodlanarak geri bildirimde bulunulması durumunda ilk "kaynak" bu kez "hedef " olur. Bu döngüsel sürece kısaca geri bildirim denir.

Geri bildirimin olmadığı bir iletişim, "tek yönlü iletişim" dir. Geri bildirim, bir tür kontrol mekanizmasıdır ve iletişim sürecini etkiler.



Geri bildirim, iletişim sürecinde alıcıya çok yönlü olarak kendini ifade etme olanağı verir. Diğer yandan kaynağın kendini tanımasını ve değiştirmesini sağlar.Geri bildirim, mesajın içeriğine göre olumlu ve olumsuz olmak üzere ikiye ayrılır.

Olumlu (pozitif) Geri bildirim bir davranışı zaten ilerlemekte olduğu yönde destekleyen ya da pekiştiren bir durumdur. Bir söylev sırasındaki alkışları örnek olarak verebiliriz. Alıcı mesajı tam olarak algılar ve bunu kaynağa doğru biçimde gönderirse buna pozitif geri bildirim denir.



Olumsuz (negatif) Geri bildirim ise

kaynağa mesajın amaçlandığı şekilde ulaşmadığını ifade eden geri bildirimdir. İletişimde mesaj, alıcı tarafından anlaşılmıyor, eksik anlaşıyor veya eksik iletiliyorsa buna negatif geri bildirim denir. Etkin bir iletişim, pozitif geri bildirim ile kurulabilir.





Pozitif geri bildirimde;

- ✓ **Mesaj alınmıştır.**
- ✓ **Mesaj algılanmıştır.**
- ✓ **Mesaj doğru bir biçimde yorumlanmıştır.**
- ✓ **Alıcı, gelecek adım (geri bildirim) için hazırdır**



Etkin bir geri bildirim;

- ✓ **Kaynağa yardımcı olmayı amaçlar.**
- ✓ **Mesajın tam karşılığıdır.**
- ✓ **Zamanlaması tamdır.**
- ✓ **Kaynağın amacına ulaşmasını sağlayacak kadar açık ve seçiktir.**
- ✓ **Yapıcıdır ve davranış üzerinde durur.**

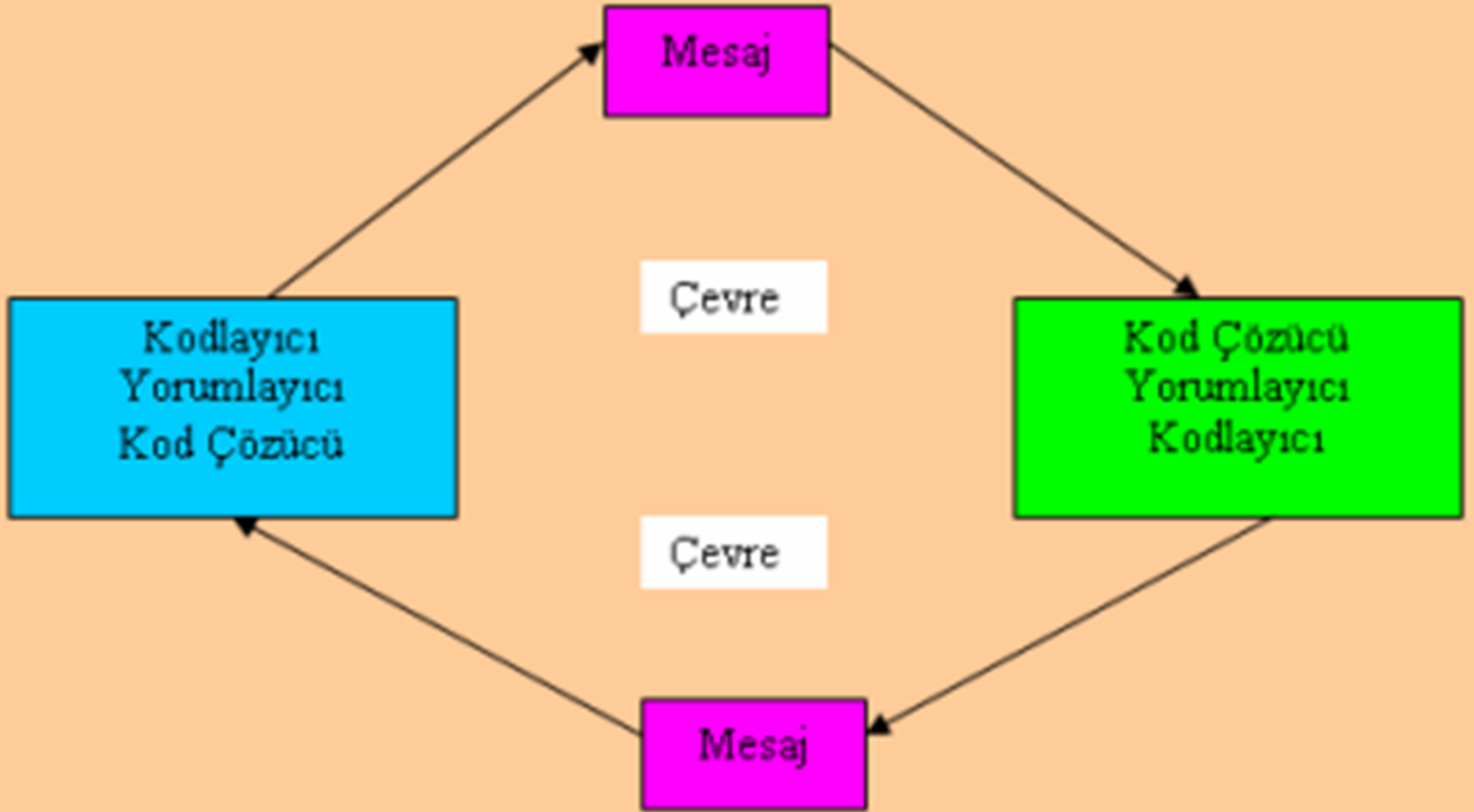


Etkin olmayan geri bildirim ise;

- ✓ **Mesajın anlamını özel olarak içermez ve geneldir.**
- ✓ **Mesajın anlamı ile doğrudan ilgisi yoktur.**
- ✓ **Zamanlama itibariyle hatalıdır.**
- ✓ **Kişiyi ve kişiliği vurgular.**
- ✓ **Anlaşılmayacak kadar karmaşıktır.**
- ✓ **Spekülasyonlara dayalıdır. Veri ve bilgi içermez, yorum ağırlıklıdır.**

Etkin bir iletişimde kısaca

- ❖ **Dikkatleri kazanın. Örneğin, çok ilginç bir söz veya anekdot aktararak söze başlayın.**
- ❖ **İlgi çekin. Dinleyenlere konunuzun neden önemli olduğunu anlatın.**
- ❖ **Arzu yaratın. Görüşlerinizin onlar için yararlı olacağını belirtin.**
- ❖ **Anlaşma sağlayın. Dinleyicilere tezinizin onlar için de aslında ne kadar yararlı olduğunu kabul ettirmeye çalışın.**



Tablo 1.3: Geri bildirim süreci

İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ

İnsan ister tek başına ister bir örgütün bireyi olarak ele alınsın, amaçlarına iletişim kurarak ulaşabilir. iletişim kurma ihtiyacı çevreyi etkileme isteğinden kaynaklanır. Her insanının iletişim şekli farklıdır.

İletişim çeşitlerini, sözlü iletişim, sözsüz iletişim, yazılı iletişim, simgesel iletişim ve kitlesel iletişim olmak üzere beş gruba ayırılır.

SÖZLÜ İLETİŞİM

Konuşma dili olarak adlandırılır. Yüz yüze görüşmeler, toplantılardaki konuşmalar, sözlü brifingler, sunumlar, telefon görüşmeleri, eğitim kursları, konferanslar, komiteler, oryantasyon programları sözlü iletişime örnektir.

Sözlü iletişim, temel iletişim kurma yöntemidir. Yüz yüze olabileceği gibi televizyon, radyo ve telefonla da olabilir.



Sözlü İletişim, Dil ve dil ötesi olmak üzere iki kısma ayrılır.

Dil ile iletişimde karşılıklı konuşmaları ve mektuplaşmaları kabul edebiliriz. Dil ile iletişimde kişiler mesajlarını birbirine iletirler.

Dil ötesi iletişim de ise sesin niteliği önemlidir (ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar vb.).

Dil ile iletişimde kişilerin ne söyledikleri, dil ötesini iletişimde ise nasıl söyledikleri önemlidir. Mesajın doğru iletilmesi, seçilen kelimelere bağlıdır. Ancak algılanması önemli ölçüde dil ötesine göre oluşur.

Sözlü iletişimde etkinlik bakımından sesin büyük bir önemi vardır. Ses insanın tutumunu, duygularını ve i dünyasını yansıtır.

Sesli anlatımın başlıca ögeleri, ses hacmi, ses perdesi, tonlama, kalite, hız, lehçe ve stildir. Mesajın aktarılmasında sözcükler, beden dili ve ses iletişim becerisinin bütününü oluşturur.

Sözlü iletişimin avantajları

- ✓ **Verilen haberin anlaşılma derecesi denetlenebilir.**
- ✓ **Soru sorulabilir.**
- ✓ **Verilen cevaplar kontrol edilebilir.**
- ✓ **Anlaşılmayan konulara açıklık getirilebilir.**
- ✓ **Eş zamanlı olarak geri bildirimde bulunulabilir(en hızlı geri bildirim alınan iletişim türüdür.)**

Sözlü iletişimin sakıncaları

- ✓ **Söylenen bir kelimenin, yazıyla ifade edilen bir kelimeye oranla, yanlış anlaşılma ihtimali daha yüksektir.**
- ✓ **Planlar, politikalar ve stratejilerle ilgili kalıcı ve uzun süreli iletişimler için uygun bir iletişim yöntemi değildir.**
- ✓ **Alınan sözlü mesaj, zamanla ya tamamen ya da kısmen unutulur veya değişikliğe uğrar.**

SÖZSÜZ İLETİŞİM

İletişimin birincil aracı dildir. Fakat iletişim sadece sözcüklerle kurulamaz. Vücut dili, elbiseler, mekân kullanımı, jest ve mimikler, göz hareketleri ve teması mesaj iletimine yardımcı olur. Görünüş, davranış, dokunuş gibi sözsüz ileti kaynakları yer ve zamanı en iyi kullanma süreci içerisinde de çok önemli bir yere sahiptir.



**Duygu ve düşüncelerin kelimelere
dökülemediği durumlarda bir bakış, başın bir
dönüşü, bir jest, savunucu bir mimik
binlerce kelimedenden fazla anlam
taşımaktadır.**

**Sözsüz iletişim, çoğu kez alıcı üzerinde
sözlü iletişimden daha fazla etki bırakır.**



Sözsüz iletişimin fonksiyonları;

- ✓ **Sözsüz jestlerle sözlü mesajı pekiştirmek amacıyla kullanılan onaylama hareketleri veya tekrar,**
- ✓ **Jestlerle kafayı olumsuz anlamda sallayarak yalanlama veya aksini iddia etme,**
- ✓ **Sözlü mesajın yerine geçebilecek bir davranışta bulunma,**
- ✓ **Gözlerle mesaj iletme,**
- ✓ **Mesajın anlamını tamamlama ve mesajı vurgulamadır.**

Sözsüz iletişim şekilleri;

Bunların ilki **mekân kullanımıdır**. Daha üst düzeyde olanların kullandıkları mekânlar, statü ve otorite durumlarını gösterecek şekilde dizayn edilir.

İkinci türünü **beden dili** oluşturur. Konuştuğumuz sırada birinden uzaklığımız beden diliyle iletilmiş bir mesajdır.

Sözsüz iletişim şekilleri;

Üçüncü unsur ise dil yoluyla betimlemedir. Betimlemede mesajın asıl anlamlarının yanında yan anlamlarının da üzerinde durulur. İnsanlar mesajı iletmede sözlerin yanında beden dilini de kullanırlar. Gözleriyle, yüz kaslarıyla, ağız hareketleriyle sözlü mesajlarını desteklerler. Hatta vücudun duruşu, bize kelimelerin söylediklerinden daha fazlasını söyler.

Sözsüz iletişim kültürden kültüre farklılık gösterir, dolayısıyla sözsüz iletişim ancak belirli bir kültürel yapı içerisinde anlamını bulur.

Sözsüz iletişimin özellikleri;

- ✓ **Etkilidir.**
- ✓ **Duyguları belirtir.**
- ✓ **Çift anlamlıdır.**
- ✓ **Belirsizdir.**

YAZILI İLETİŞİM

Örgütlerin işleyişinde sıkça kullanılan bir iletişim yöntemidir. Mektuplar, özetler, makaleler, tutanaklar, basın bildirileri, aylık, yıllık raporlar, gelişim raporları bu grup altında toplanabilir.

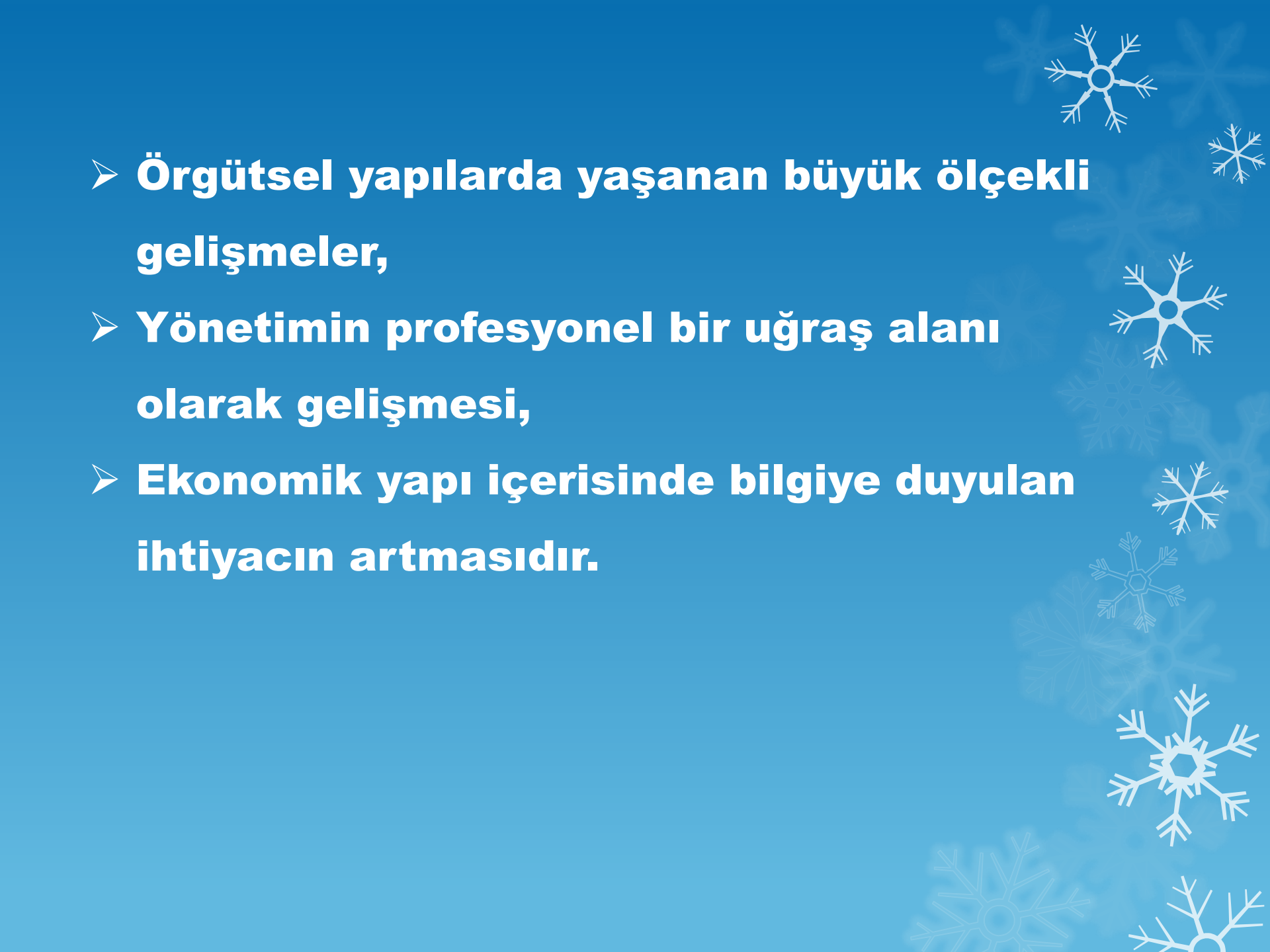
Yazılı iletişim sözlü iletişime göre daha gecikmeli kurulur ancak güvenlidir. Özellikle ayrıntıların önemli olduğu durumlarda tercih edilir



Yazılı iletişim; bireyler ve gruplar arasındaki iletişimden çok, örgütsel iletişimde büyük bir önem taşır.

Örgütsel iletişimde yazının önemi gittikçe artmaktadır. Bunun nedeni;

- **Bilgi alanında artan uzmanlaşma,**
 - **Faaliyetlerin her aşamasında araştırma faaliyetlerinin önemi,**
- 

- 
- **Örgütsel yapılarda yaşanan büyük ölçekli gelişmeler,**
 - **Yönetimin profesyonel bir uğraş alanı olarak gelişmesi,**
 - **Ekonomik yapı içerisinde bilgiye duyulan ihtiyacın artmasıdır.**

Yazılı iletişim, sözlü iletişime göre, alıcının onu okuması, yorumlaması ve cevaplaması nedeniyle gecikmeli olarak kurulur.

Yazılı iletişimi yeniden düzenleme ve sürekli saklama imkânı vardır.

İLETİŞİM SÜRECİNİN İŞLEYİŞİ



İletişim, işleyiş yönü bakımından **tek yönlü** ve **iki yönlü** iletişim olmak üzere ikiye ayrılır.



Tek Yönlü İletişim

Bir mesajın, alıcının kaynağa aktif geri bildirimi olmaksızın yapılan iletişim biçimidir. İletişim sürecinin tek yönlü işleyişi bir verici bir alıcı ya da bir verici çok alıcı şeklinde olabilir. Amaç sadece mesajı iletmektir. Alıcının mesajı istenilen biçimde ve özde algılayıp algılamadığı ve ne ölçüde etkilendiği araştırılmaz

Bu durumda mesajın iletilmesiyle doğacak sonuçların anında değerlendirilmesi ya da denetlenmesi söz konusu olamaz.

Burada asıl amaç, mesajı hedefe ulaştırmaktır. Tek yönlü iletişim genellikle organizasyonlarda kullanılır. Bu durumda mesaj yukarıdan aşağıya doğru olur.

Organizasyonlarda politikalar, planlar, stratejiler ve bilgiler yukarıdan aşağıya doğru akarken aşağıdan yukarıya doğru düşünceler, öneriler ve şikâyetler iletilir. Tek yönlü iletişimde gönderici alıcıdan geri bildirim almaz veya bunu beklemez. Üst yöneticilerden gelen açıklamalar, tek yönlü iletişim örneğidir.



İki Yönlü İletişim

- **Kaynağın; mesajına alıcıdan geri bildirim aldığı anda ortaya çıkan iletişime iki yönlü iletişim denir.**
- **Astlara bir öneride bulunmak, soru veya zıt düşünceleri almak, iki yönlü iletişime örnektir.**
- **İki yönlü iletişimde problem çözme ve karar verme, iki yönlü etkin dinlemenin sonucunda ortaya çıkar.**



Göndericiden çıkan mesaj, alıcıya geldiğinde tekrar ve kısa zamanda göndericiye döner. Amaç, elde edilen sonuçların mesajın kaynağına uygunluğunu saptamak ve bu arada bazı sapmalar varsa bunları gidererek mesajı amacına ulaştırmaktır.

İki yönlü iletişim "yazılı" veya "sözlü" olarak iki kişi arasında kurulur.



İki yönlü iletişimde, kaynak ile alıcı arasındaki etkileşimde mesajın geri bildiriminin olmaması durumunda, iletişim "süreç" olma niteliğini kaybeder ve tek yönlü bir iletişim akışı olarak kalır.



Tek yönlü iletişim ile iki yönlü iletişim arasındaki farklar

- ✓ **Tek yönlü iletişim iki yönlü iletişimden daha çabuk işler.**
- ✓ **İki yönlü iletişimde tek yönlüden daha doğru iletişim kurulur.**
- ✓ **İki yönlü iletişimde alıcı kendinden emindir ve güven duygusu içindedir. Mesajı daha doğru yargılama imkânına sahiptir.**



✓ **İki yönlü iletişim gürültü ve diğer başka dış faktörlerin etkisi altındadır.**



✓ **İki yönlü iletişim demokratik bir iletişim biçimidir.**



İki yönlü iletişim, teknik açıdan olduğu kadar yönetsel açıdan da etkin bir iletişimdir. Etkin iletişime iki yönlü iletişim süreci denir. Gülme ve gülümseme davranışları çeşitli topluluklarda birbirinden farklı anlamlar taşıyabilir. Japonlarda gülümseme bir keyif anlatımı değil küçük yaşlardan başlayarak öğrenilen bir terbiye kuralıdır. Bunu bilmeyen Avrupalıları çoğu zaman öfkeliendirecek bir davranış niteliği kazanabilir.



Bir Avrupalının yanında çalışan yaşı Japon hizmetçi, kocasının öldüğünü bildirerek cenazeye katılmak üzere gülümseyerek izin ister. Birkaç saat sonra döndüğünde elindeki vazoda bulunan külleri gösterir ve yine gülümseyerek "işte kocam" der. Doğaldır ki Avrupalı Hanım, hizmetçisinin olağanüstü katı yürekli bir yaratık olduğuna oracıkta karar verir.

Oysa bu gülümseme kendileri için sosyal bir davranıştan başka bir şey değildir.

Kişiye tıpkı belirli bir saygı ifadesi olarak yerlere kadar eğilmesinin öğretilbileceği gibi öğretilmiş sosyal bir görevdir.

Kendi dertleri ile başkalarını da üzmemek için onlara daima gülümseyerek hitap eder.

İLETİŞİM ŞEKİLLERİ

Kişinin Kendisi İle İletişimi

- **Kişinin kendisi ile iletişimi onun içsel iletişimidir. İnsanın ilk iletişimi kendi iç dünyasında başlar.**
- **Kişinin ihtiyaçlarının, değerlerinin, tutum, davranış ve yeteneklerinin farkına varması, düşündüklerini kavramaya çalışması ancak kendisi ile geliştirdiği iç iletişim ile mümkün olur.**

- **Simgeleri (sözcük, davranış, gülümseme, yüzdeki kızgın ifadeler) bireyin kendi içinde üretmesi ve yorumlaması kendisiyle iletişimdir.**
- **Bu iletişim, en yoğun iletişim türüdür.**
- **Bu, bir anlamda kişinin kendisini hesaba çekmesidir.**



➤ **Kişinin kendi iç dünyası ile iletişimi, onun düşünmesi, hayal kurması, duygulanması, ihtiyaçlarının farkına varması, iç gözlem yapması veya rüya görerek iç dünyasından mesajlar alması, kendine sorular sorarak bunlara cevaplar aramasıdır.**



➤ **Kişi, iç dünyası ile iletişiminde hem kaynak yani gönderici hem de alıcı pozisyonlarında bulunmaktadır. Bu, zihinsel bir süreçtir.**





➤ **İnsanın çevresi ile kuracağı iletişim kendi içinde başlar.**



➤ **Kişilerle iletişim sürecinde bir insan, kısa sürelerle hem bilgi kaynağı hem de alıcı durumundadır.**



➤ **Bilgi kaynağı olduğunda bilgi üretmeye, hedef olduğunda gelen bilgileri yorumlamaya çalışan bu kişi, her iki durumda da iç iletişim kurmaktadır.**





- **Kişi, bu iletişimde kendisine ters düşerek çatışmaya girerse çoğu kez savunma mekanizmalarına başvuracaktır. Örneğin, sigaranın zararlarını bildiği halde kullanmaya devam etmesi ve “Stresimi azaltarak sağlığımı iyileştiriyor.” demesi ya da bu şekilde düşünmesi savunma mekanizmasıdır.**





- **İnsanın iletişimde içine yönelmesi, kendi iç dünyasını ilgilendiren psikolojik bir olaydır.**
- **Yemek ve içmek insanın biyolojisi için ne anlama geliyorsa iletişim de insan psikolojisi için aynı anlama gelir.**
- **İnsan iletişim kurma ihtiyacını başkaları ile karşılayamadığı zaman kendi kendisiyle iletişim kurarak bu ihtiyacını gidermeye çalışır.**

Kişiler Arası İletişim

- **Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişime “kişiler arası iletişim” denir.**
- **Başka bir tanımda ise kişiler arası iletişim; iki ya da daha fazla kişi arasında meydana gelen mesaj alışverişidir.**

- **Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler sembol üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler.**
- **İletişimi gerçekleştirenler birbirlerinden sürekli geri bildirim alırlar.**
- **Roller göreceli ve esnektir. Çünkü taraflar nöbetleşe gönderici ve alıcı olarak iletişimde bulunur.**



Bir iletişim etkinliğinin kişiler arası iletişim sayılabilmesi için şu iki faktörün bulunması gerekir:

- 1) Katılımcılar arasında tek yönlü değil, karşılıklı mesaj alışverişi dolayısıyla çift yönlü iletişim olmalıdır.**
- 2) Söz konusu mesajlar, sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır.**



Yüz yüze iletişimde ne söylediğinizden daha çok , nasıl söylediğiniz önemlidir.



Kişiler arası iletişimde kelimelerin, ses tonunun ve beden dilinin bıraktığı etkiler farklılık gösterir.



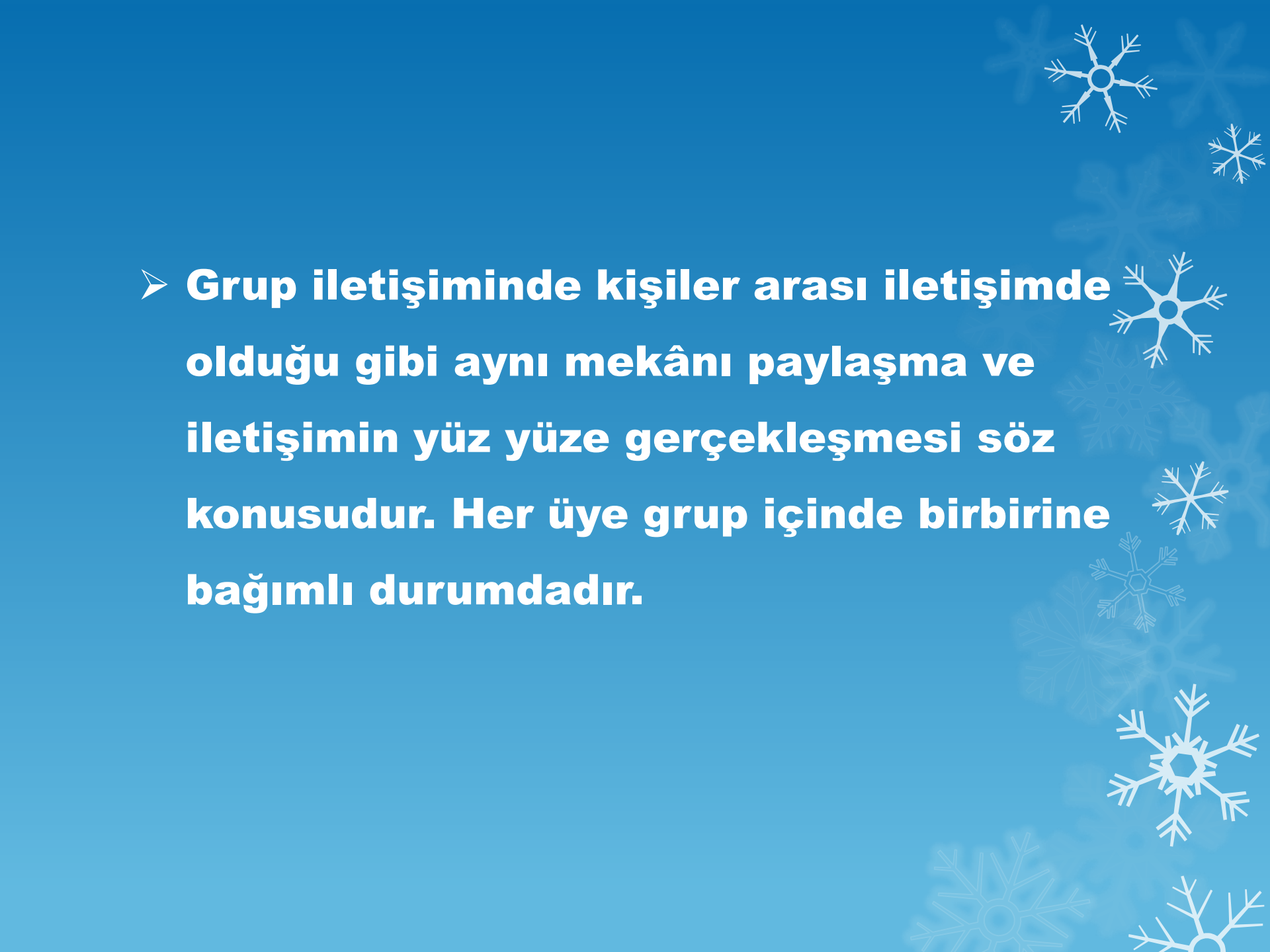


Kişiler Arası İletişimde		Telefonla İletişimde	
Kelimeler	% 7	Kelimeler	% 18
Ses Tonu	% 38	Ses Tonu	% 82
Beden Dili	% 55	-	-



Grup İletişimi

- **Grup içi iletişim birbirine ileti gönderen ve birbirinin iletilerini kabul eden belirli sayıdaki kişi arasında sürdürülen iletişimidir.**
- **Grubun ortak özellikleri, grup iletişimini büyük ölçüde belirlemektedir.**

- 
- The background is a solid blue color. Scattered across the right side and bottom are several white snowflake icons of varying sizes and designs. Some are simple six-pointed stars, while others have more complex, branching patterns.
- **Grup iletişiminde kişiler arası iletişimde olduğu gibi aynı mekânı paylaşma ve iletişimin yüz yüze gerçekleşmesi söz konusudur. Her üye grup içinde birbirine bağımlı durumdadır.**

- **Grup iletişiminde başarılı olmak için bazı özel becerilerin bulunması gerekir.**
- **Organizasyonlarda grup üyeleri arasındaki uyumluluğu sağlayan faktör iletişimidir.**
- **Grup davranışlarının temel amacı insanlar arasında etkileşim sağlamaktır.**
- **Grup iletişiminde grubun büyüklüğü ve grup üyeliği dönüşüm hızı grupta iletişimi etkileyen faktördür.**

- **Gruplarda iletişim merkezi ve merkezi olmayan iletişim şeklinde ortaya çıkar.**
- **Merkezî iletişim biçiminde tek kişi ağın neresinde olursa olsun mesajı gönderme ve almada anahtar bir rol oynar.**
- **Merkezî olmayan iletişimde ağın herhangi bir yerinde olan birinin iletişimi kontrol etmesi veya merkezi bir rol oynaması söz konusu değildir.**





- **Merkezi olmayan iletişimde mesaj, ağlar yoluyla grup üyeleri arasında serbestçe dolaşır.**
- **Grup üyeleri ağ üzerinde eşit statüye ve öneme sahiptir.**



Kitle İletişimi

- **Kentleşme ve sanayileşmenin oluşturduğu toplumsal koşullar ile teknolojinin hızlı gelişimi kitle iletişiminin ortaya çıkışını zorunlu kılmıştır.**
- **Teknolojik gelişme sinema, afiş, televizyon, radyo, gazete gibi kitleesel medyayı ortaya çıkarmıştır.**
- **Kitle iletişimi; toplumu bilgilendirmek, bir kurumu veya kişiyi övmek, suçlamak ve savunmak amacıyla kurulabilir.**

Kitle iletişim araçlarının işlevleri;

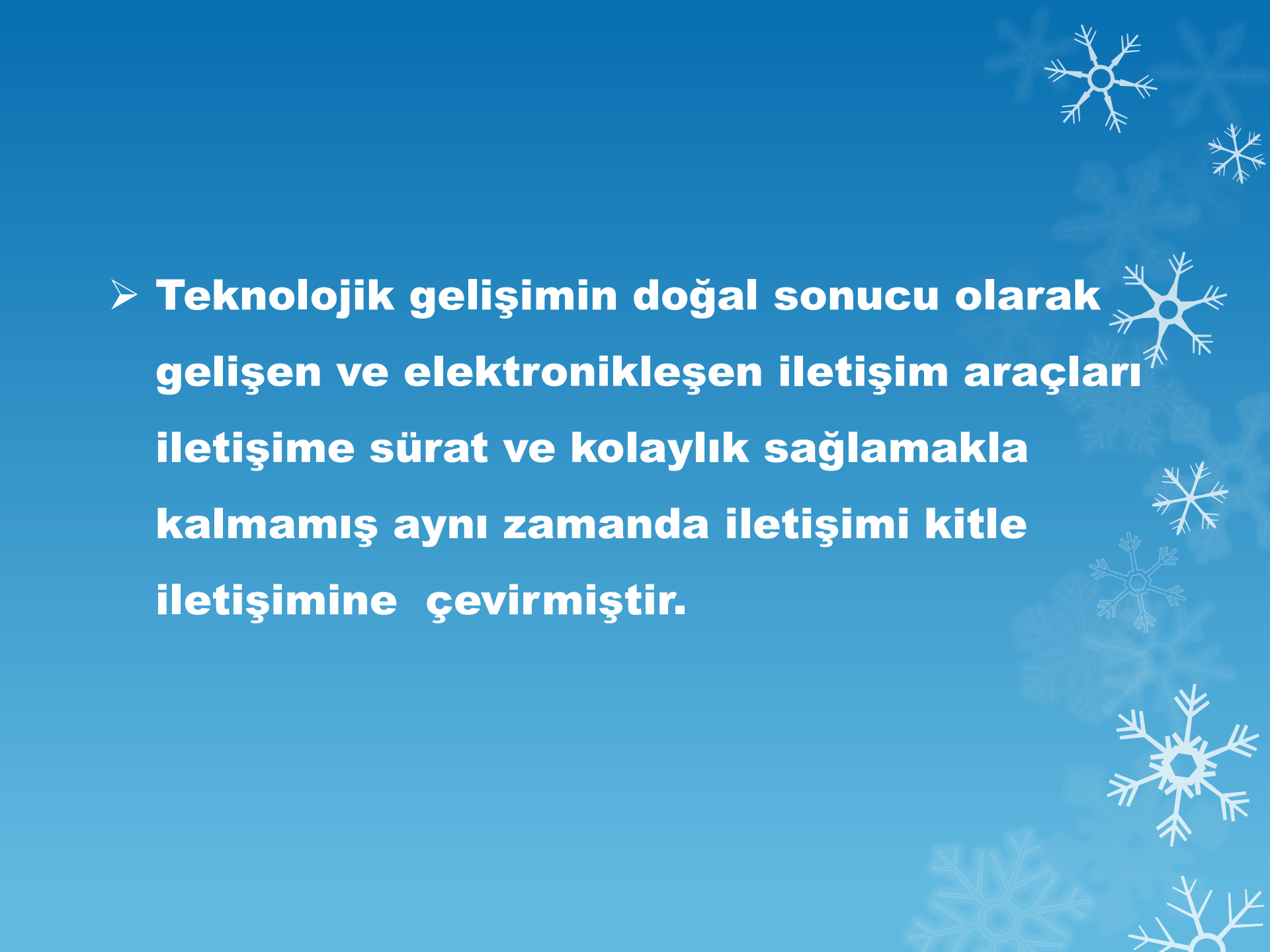
- ✓ **Haber verir,**
- ✓ **Eğlendirir,**
- ✓ **Bilgi verir ve eğitir,**
- ✓ **Mal ve hizmetleri tanıtır,**





- **İnsanoğlu, var olduğu günden bugüne dek iletişim kurmak için çeşitli araçlara başvurmuştur. Kendi gelişimine paralel olarak kullandığı araçlar gelişmiş ve sürekli gelişen iletişim araçları birbirini tamamlamış ancak birisi diğerinin yerini alamamıştır.**

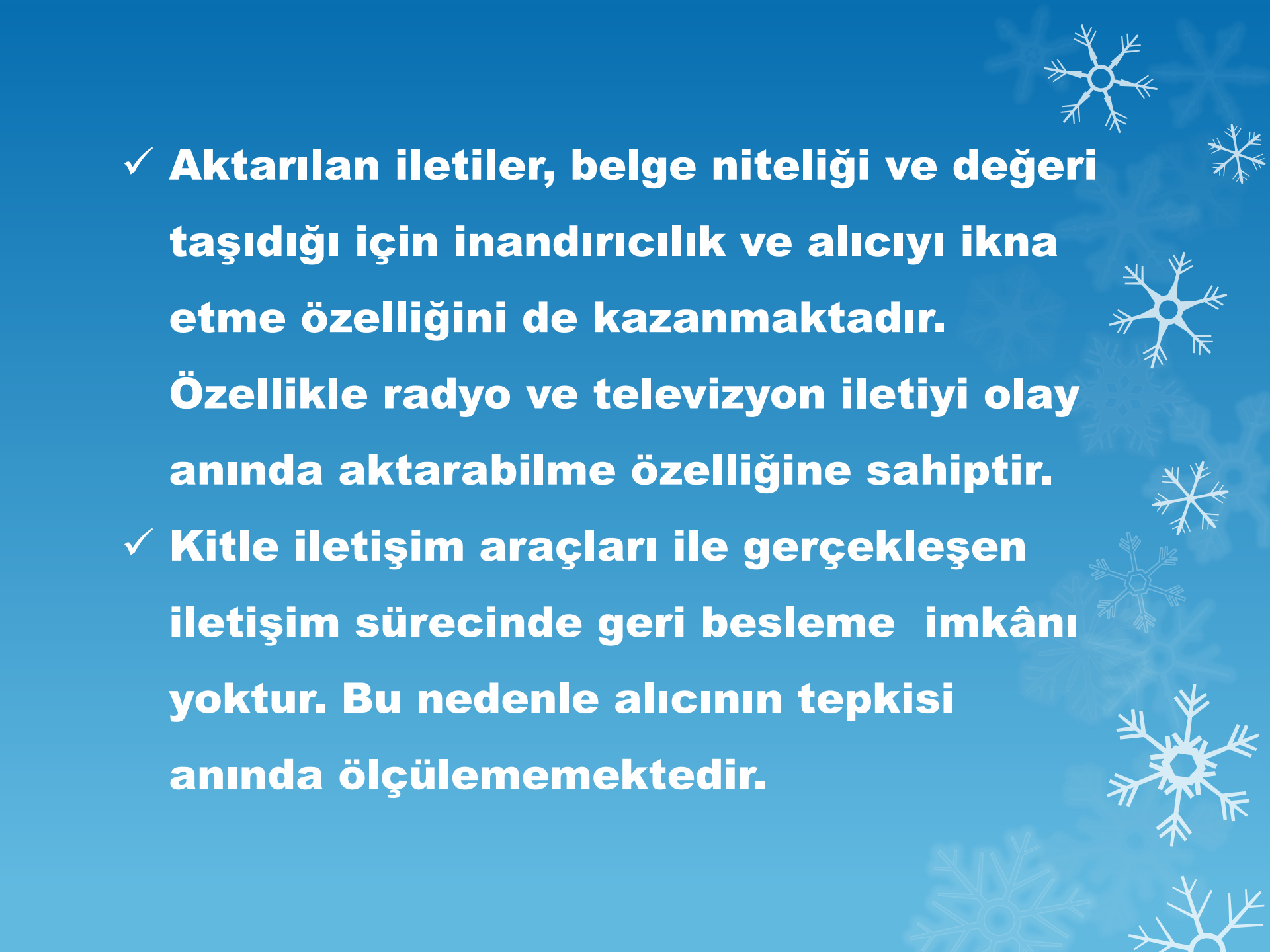
➤ **İletişimin en yalın, en ilkel araçlarından biri kabul edilen işaretlere, kelimelere dayalı olan yazı ve konuşma dilinin yanı sıra beden dili ile sözsüz anlatımlar (jestler, mimikler, dokunma, cevap vermeme, sessiz kalma gibi davranış ve tutumlar; dans, resim, vb.) da yüzyıllar boyunca kullanılagelmiştir.**

- 
- The background is a solid blue color. Scattered across the right side and bottom are several white snowflake icons of varying sizes and orientations. The snowflakes have a hexagonal base with multiple branches extending outwards.
- **Teknolojik gelişimin doğal sonucu olarak gelişen ve elektronikleşen iletişim araçları iletişime sürat ve kolaylık sağlamakla kalmamış aynı zamanda iletişimi kitle iletişimine çevirmiştir.**

- **Günümüzde posta, telgraf, telefon, faks gibi haberleşme araçlarıyla gazete, radyo, televizyon, uydu ve bilgisayarlar (İnternet ve e-mail) gibi kitle iletişim araçları iletişimin ayrılmaz parçaları durumuna gelmiştir. Bu elektronik iletişim araçları, haberleşme ağıyla kültürü yaygınlaştırarak dünyamızı "küresel bir köy" e dönüştürmüştür.**

Kitle iletişim Araçlarının Özellikleri

- ✓ **Sosyal statüsüne göre herhangi bir farklı yaklaşım oluşturmada çok sayıda insana aynı iletiyi aynı anda ulaştırabilmektedir.**
- ✓ **Yayınları ile belirli bir süreklilik ve düzenlilik (yayın periyodu) gösterir.**
- ✓ **Sürekli ve düzenli yayınları ile toplumda kendilerine karşı bir talebin oluşmasına neden olur; bu talep, zamanla alışkanlığa, hatta ihtiyaca dönüşür.**

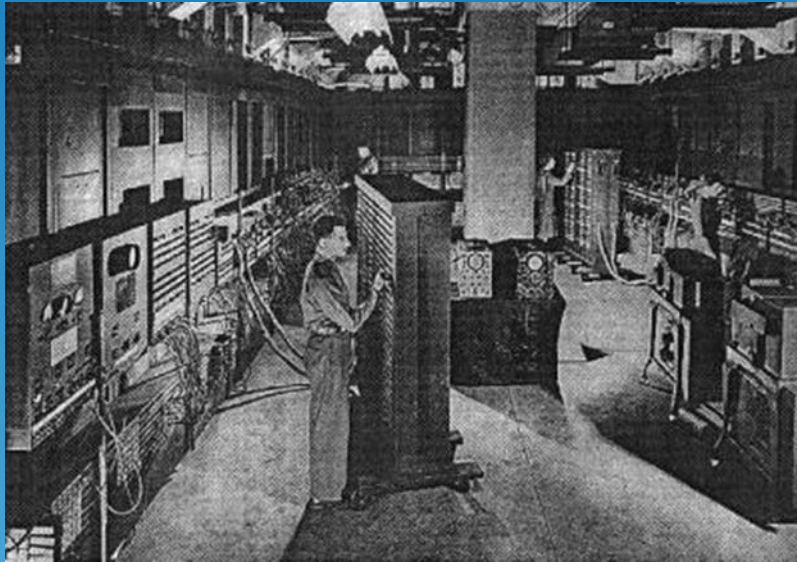


✓ **Aktarılan iletiler, belge niteliği ve değeri taşıdığı için inandırıcılık ve alıcıyı ikna etme özelliğini de kazanmaktadır.**

Özellikle radyo ve televizyon iletiyi olay anında aktarabilme özelliğine sahiptir.

✓ **Kitle iletişim araçları ile gerçekleşen iletişim sürecinde geri besleme imkânı yoktur. Bu nedenle alıcının tepkisi anında ölçülememektedir.**







Örgütsel İletişim

- **Örgüt kavramı, “ortak bir amacı gerçekleştirmek amacıyla bir araya gelmiş kurumların ya da kişilerin oluşturduğu birlik” olarak tanımlanır.**
- **Üniversite, belediye, fabrika, kamu yararına çalışan dernek vb. gibi biçimsel örgüt olarak da adlandırılan bu toplumsal birimlerin aynı amaç etrafında iletişim içerisinde bulunmaları gerekmektedir.**

- **Örgütün temelinde bireyler vardır. Birey ve örgüt arasındaki ilişkiyi ve örgütün bütünlüğünü sağlayan iletişimi, insan vücudundaki sinir sistemine benzetebiliriz.**

Örgütlerde iletişimin temel amaçları;

Kontrol: Örgütlerde hiyerarşik bir otorite ve çalışanların uyması gereken bazı kurallar bulunmaktadır. İletişim, görev, yetki ve sorumlulukları belirlemekte ve bu şekilde kontrole olanak vermektedir.

Motivasyon: İletişim, çalışanlara ne yapmaları gerektiğini, işlerini yapmadaki başarılarını, performansları nasıl yükseltebileceklerini açıklayarak onların motivasyonlarını geliştirmektedir.

Duygusal İfade: Grup içinde meydana gelen iletişim de, kişilerin rahatsızlıklarını ve memnuniyetlerini dile getirdikleri temel bir mekanizmadır. Bu nedenle iletişim hislerin duygusal ifadesi ve sosyal ihtiyaçların yerine getirilmesi için bir serbestlik alanı sağlamaktadır.



Bilgi Aktarımı: Örgütte her konu ile ilgili olarak karşılıklı bilgi aktarımında bulunmayı ve bilgi alışverişinde bulunmayı sağlar.



Örgütsel İletişim Kanalları;

- ❑ **Formel İletişim**
- ❑ **İnformel İletişim**
- ❑ **Dikey İletişim**
- ❑ **Yatay İletişim**
- ❑ **Çapraz İletişim**



Örgütsel iletişimin işleyişi hiyerarşiye bağlı olarak ortaya çıkan ve adına örgütsel yapı dediğimiz piramit içinde gerçekleşir.

Örgütlerde iletişim denildiği zaman genellikle formel iletişim anlaşılır.

Formel İletişim(Biçimsel) ;

- **Her tür resmî bildirileri, talimatları, raporlama biçimlerini kapsayan bu iletişimin yanında kişiler kendiliğinden gelişen sosyal grupları birbirine bağlayan doğal iletişimi de kurarlar.**
- **Örgütler gerek iç çevreleri gerekse dış çevreleriyle iletişim kurarken çeşitli yöntemler kullanırlar.**

- **Bu yöntemler, iletişimin yapısal özelliklerinin yanında, mesaj akımının yönü bakımından da önemlidir. Örgütün kuruluş ve örgütlenme planının öngördüğü iletişim sisteminin ilkelerini ortaya koyar. Kimlerin kimler ile nasıl iletişim kuracağı, Kimlerin hangi konularda yetkili olduğu, Kimin hangi bilgileri hangi yollar ile toplayacağı, Bu bilgilerin hangi basamaklarda toplanacağı ve nasıl kullanılacağı , formel iletişim tarafından tanımlanır.**



İnformel (Biçimsel Olmayan) İletişim ;

Biçimsel iletişim yapısının yeterli olmadığı durumlarda , örgüt üyeleri arasındaki gereksinimlerden kaynaklanan, kendiliğinden oluşmuş iletişim biçimidir. Bu iletişim biçimi arkadaşlık ilişkilerinden kaynaklanan esnek ve hızlı işleyen bir özellik gösterir. Bazen «dedikodu» ve « fısıltı gazetesı » şeklini alır.

İnformel İletişimin Gelişme Sebepleri;

- **Güvensizlik ve gelecek endişesi yaratan durumlar,**
- **Belirsizlikler,**
- **Yönetimde ve organizasyonda büyük çaplı değişimler,**
- **Çalışanların kişisel özellikleri**
- **Formel kanalların yetersizliği**
- **Formel mesajlara güvensizlik**



- **Organizasyonda gruplaşma,**
- **Söylenenler ile yapılanlar arasında uyumsuzluklar**
- **Bilinçli nedenler (sorun çözme , koordinasyon sağlama , bilerek bazı mesajları gönderme , ileride alınacak bazı kararlara zemin hazırlama vb .)**



İnformel iletişimin belli başlı Özellikleri

- **Mesajların akış hızı yüksektir,**
- **Yöneticilere önemli ipuçları verir**
- **Formel sistemin taşımadığı mesajları taşır**
- **Güvensizlik ve belirsizlik içinde olan kişiler
bu mesajlara daha fazla inanır,**

- **Örgüt kültürünü güçlendirici rol oynayabilir**
- **Mesajların akış yönü tam olarak kestirilemez**
- **Dedikodu gibi mesajlar yayılabileceği gibi örgüt hakkında doğrularda yayılabilir,**
- **Yönetim tarafından kontrol edilemez fakat etkilenebilir,**
- **Grup dayanışmasını kuvvetlendirebilir**
- **Bir yönetim aracı olarak kullanılabilir.**



Dikey iletişim: Örgütün hiyerarşik düzeninde üst kademeler ile alt kademeler arasında emir ve bilgi akışını sağlayan iletişimidir. Örgüt amaçlarına etkin biçimde ve kısa sürede ulaşmak için yöneticilerle astların arasında emir ve bilgi akışını sağlayan iletişim kanallarının sağlıklı işlemesi gerekir. Bu kanallar aşağıdan yukarıya ve yukarıdan aşağıya doğru iki yönde işler.

Yatay iletişim: Örgütlerde aynı düzeydeki departman yöneticileri ve çalışanlar, ortaklaşa bağlı bulundukları üst kademeye başvurmadan iletişim kurmak için bu kanaldan yararlanırlar. Yatay iletişim kanalları benzer konumlardaki yöneticilerin iş birliği yapmalarına katkıda bulunur. Otoriter yönetim yapısına sahip örgütlerde bile özellikle emir ve talimatların iyi anlaşılması konusunda dikey iletişimin yetersiz kaldığı durumlarda yatay iletişim kurulur.

Yatay İletişimin Önemi;

- ✓ **Görevler arasındaki koordinasyon sağlanarak örgütsel amaçların gerçekleşmesine katkıda bulunulur.**
- ✓ **Çalışanların bilgilerini paylaşmak için bir araya gelmeleri sağlanır.**
- ✓ **Problemlerin çözümünde farklı yaklaşım ve görüşlerin oluşmasına katkıda bulunulur.**
- ✓ **Bölüm içinde veya bölümler arasında meydana gelen anlaşmazlıkların çözümünde önemli rol oynar.**



Çapraz İletişim;

- **Bir bölümdeki çalışanlar ile diğer bölümdeki çalışanlar arasında kurulan iletişim biçimidir.**



- **Bu iletişim şeklinde farklı bölümlerde yer alan bireyler arasındaki ilişkiler söz konusudur.**
- **Bu iletişim şekli ile farklı bölümlerde çalışan bireyler birbirlerinin sorumluluklarını daha iyi kavrama ve yardımlaşma olanağı bulur,**
- **Çalışanlar kendilerini çok yönlü olarak geliştirebilirler ve yaptıkları işleri farklı boyutları ile değerlendirebilirler.**

ETKİN İLETİŞİMİ ENGELLEYEN FAKTÖRLER

İletişim süreci uygulamada bazen çeşitli nedenler ile etkin olarak işleyememektedir.

İletişim engelleri adı verilen faktörler , bu sürecin çeşitli unsurlarını etkilemekte ve iletişim noksanlıkları ortaya çıkmaktadır.

Örneğin günlük hayatta kullandığımız ; ‘ beni yanlış anladı ‘ ya da ‘ ben onu demek istememiştim’ gibi ifadeler iletişim noksanlığının birer örneğidir.

Etkin bir iletişim engelleyen başlıca faktörler ;

- ❑ **Kişisel faktörler,**
- ❑ **Fiziksel faktörler,**
- ❑ **Semantik faktörler,**
- ❑ **Zaman baskısı**
- ❑ **Algılamadaki seçicilik**

Kişisel Faktörler ;

İletişim sürecinin temel unsuru olan gönderici ve alıcı aynı zamanda iletişimin önündeki engelleyici rolü de oynayabilirler.

Kişisel amaçlar , hisler , duygular , değer yargıları ve alışkanlıklar , bir yandan mesajı oluşturan sembolleri formüle etmeyi etkilerken bir yandan da belirli kişilerden gelen mesajlara olumsuz ve kayıtsız tutum takınmaya sebep olabilir.



- **Mesajı alan , mesajı gönderenin kim olduğuna göre değerlendirebilir.**
- **Başka bir deyişle alıcının göndericiye karşı olan tutumu , güveni ve inancı , göndericiden gelecek mesajları farklı şekillerde değerlendirmesi ile sonuçlanacaktır.**
- **Gelen mesaj alıcının değerleri ve inançları ile ters ise bu tür mesajlar tam olarak algılanamayacaktır.**



Fiziksel Faktörler;

- **Bu faktör daha çok iletişim kanalı ve bunu etkileyen çevresel koşullar ile ilgilidir.**
- **Gürültü , sözlü haberleşmeyi etkileyen en önemli engeldir.**
- **Aynı şekilde çeşitli konuşma ve yazma araçlarını etkileyen teknik bozukluklar da fiziksel faktörlere örnektir.**

Semantik Faktörler;

- **Mesajı formüle etmek için kullanılan semboller ile ilgilidir.**
- **Bazı sembollerin birden fazla anlamı olması yanında , belirli bir sembol belirli kişiler için farklı anlamlar ifade edebilir.**
- **Bu nedenle göndericinin bir sembole verdiği anlam ile alıcının aynı sembole verdiği anlam farklı olabilir.**

- **Bazı durumlarda ise alıcı sembolü hiç tanımayabilir.**
- **Örneğin belirli bir konuda yazılmış çok teknik bir yazıyı bu konu ile ilişkisi olmayan bir kimse hiç anlamayacaktır.**
- **Bunun tam tersi olarak matematikte ifade edilen semboller herkes için aynı olacaktır.**

Zaman Baskısı ;

- **Bazen iletişim sürecinin aldığı sürede bir bariyer olarak görülebilir.**
- **Örneğin özellikle zaman baskısı varsa mesaj asıl alıcıya ulaştırılmak üzere bir başka aracıya aktarılır veya organizasyonlarda , alıcıya belirli kanallardan , formel yollarla ulaşmak yerine informal ve kısa yollar seçilebilir.**

- **Bu durum ise normal olarak iletişim sürecinin içesine dahil olacak bazı kimseleri dışarda bıraktığından uygulamada bazı karışıklıklara yol açacaktır.**
- **Yöneticilerin zamanının kısıtlı olması bazı konulardaki bilgiler çok kısa ve özet olarak sunmalarına neden olacaktır .**
- **Bu durum ise iletişim önünde önemli bir engel teşkil etmektedir.**



Algılamadaki Seçicilik;

- **Algılamadaki seçicilik olarak ifade edilebilecek bu faktör bazı mesajların veya mesajın bir kısmının bilerek veya bilmeyerek algılanmaması ile ilgilidir.**
- **Örneğin kişiler belirli önyargılara sahip iseler belirli kaynaklardan gelecek mesajı hiç algılamayacaklar ya da göndericinin kastettiğinden farklı şekilde algılayacaklardır.**

- **İletişim noksanlıkları büyük ölçüde gönderici ve alıcı ile ilgili kişilik özelliklerinden kaynaklanmaktadır.**
- **Bu nedenle bir yöneticinin başta kendi kişilik özellikleri olmak üzere iletişim kuracağı kişilerle ilgili özellikleri bilmesi ve anlaması , bu sürecin etkinliği açısından gereklidir.**
- **Ayrıca alıcı rolündeki kişilerin dinleyici olmalarının önemini tekrar belirtmek gerekir.**





- **Alıcı iyi bir dinleyici olduğu sürece iletişim süreci etkin olacaktır.**
- **İyi bir dinleyici olabilmekle ilgili çeşitli ilkeler ileri sürülmüştür.**
- **Bunlardan yaygın olarak bilinen bir tanesini birikmiş bilgi kümesinden üretilmiş ve yöneticilere yol gösteren bir teknik örneği aşağıdadır;**



Etkin Dinleyici Olma İlkeleri;

- **Konuşma:** Konuşurken dinlemek mümkün değildir.
- **Konuşmacıya rahat edebileceği bir ortam hazırla :** böylece konuşmacı serbestçe kendini ifade etme imkanı bulacaktır.
- **Konuşmacıya kendisini dinlemek istediğini göster :** konuşmacıya onunla ilgili olduğunu göster.



- **İletişim bozan faktörleri uzaklaştır:**
örneğin başka şeylerle ilgilenme ya da gürültü vs etkenleri uzaklaştır.
- **Empati göster :** kendini konuşmacının yerine koymaya çalış.

Sabırlı Ol : Konuşmayı kesme , bölme , zaman ver.

Kendine hakim ol : sinirlenmek konuşmayı ve haberleşmeyi sağlayacak etkenleri anlamsız kılacaktır.



Eleştiri ve karşı delil ya da görüş ileri

sürmede sakın ol : bu durumda bir savunma mekanizması ortaya çıkacaktır , tartışma iyidir fakat haklı iken haksız duruma d şmediğin sürece.

Soru sor: bu konuşmacıyı teşvik eder ve ilgili olduğunu gösterir , ek olarak açıklığa kavuşması gereken konular aydınlanır.



- **Tüm bu saydıklarımızın yanında alıcılar ile ilgili pek çok iletişim noksanlığı ‘dinlememe’ den kaynaklanmaktadır.**
- **İyi bir dinleyici olamamanın sebeplerinden birisi de fizyolojik nedenlerdir.**
- **Örneğin kişinin ortalama olarak bir dakika içerisinde 600 kelimeye kadar olan konuşmaları anlaması mümkündür.**





- **Oysa pek çok kimse bir dakikada en fazla 100-140 kelime konuşur.**
- **Bu durum beyin için bir nevi kullanılmayan zaman oluşturur.**
- **Örneğin birisi konuşurken onun giyimini inceler , başka olayları ve sorunları düşünürüz.**

➤ **Ayrıca kişilerin iletişim (mesaj akışı) ile yüklü olmaları da etkin bir dinleyici olmalarını engeller.**

ABD 'de çeşitli organizasyonlara mensup 200 orta kademe yönetici üzerinde yapılan bir araştırmada yöneticilerden iletişim noksanlığına sebep olan önemli nedenleri sıralamaları istenmiştir. Sonuç olarak ise 9 ana neden ortaya çıkmıştır.



Bu nedenler ;

- **Bilmem gereken bazı şeylerden haberdar edilmeyişim,**
- **Eksik bilgi / veri verilmesi,**
- **Geç bilgi verilmesi,**
- **Yanlış metotla bilgi verilmesi (Yazılı haberleşme yerine sözlü haberleşme gibi)**
- **Hiyerarşik sıralamada beni atlamış olmaları**

- **Yanlış bilgi verilmesi,**
- **Alay edici , beni hedef alan ve hislere dayanan haberleşme ,**
- **Başkalarının önünde eleştirilmem,**
- **İletişim ile gönderilen mesajları destekleyici davranışların gösterilmemesi**

- **İletişimin aksaması ve kesilmesi ile ilgili bir diğer neden de mesajı ve mesaj göndereni değerlendirme yönündeki eğilim ile mesajı anlamaya çalışarak dinlememektir.**
- **Birinci neden alınan mesajlara değer yargısı ile bakmak , ikinci neden ise bu mesajı gönderen açısından olaya bakmamak ile ilgilidir.**



Bu engelleri ortadan kaldırmak ve iletişimi iyileştirmek için şöyle bir yöntem önerilmektedir. Mesajı alan kişi mesaja cevap vermeden önce mesajı gönderenin ne dediğini ve nasıl dediğini kendisini mesaj gönderen yerine koyarak empati kurarak tekrar etmelidir.



KİŞİLER ARASI İLETİŞİM ENGELLERİ VE ÇEŞİTLERİ

- **İletişim engelleri farklı sebeplerden kaynaklanabilir. Bu kaynaklardan birisi etraftaki fiziksel kökenli etmenlerdir (gürültü, kalabalık, soğuk, fiziksel uzaklık gibi).**
- **Önemli bir başka kaynak da iletişimde bulunan kişilerin algılama farklılıklarıdır.**

➤ **Bazen de tepki verme biçimimiz iletişim engeli oluşturabilir.**

➤ **Söz konusu engeller, etkin iletişim yöntemi sayesinde ortadan kaldırılabilir.**



Konuşmacıdan Kaynaklı Engeller	Dinleyiciden Kaynaklı Engeller
Amacı bilinmeyen ve iyi hazırlanmamış konuşma	Dikkatsiz ve yanlış dinleme
Eksik bilgi, yanlış anlam ve eksik mesaj	Bilgi ve düşünce eksikliği
Alıcıya uygun olmayan konuşma (dil, hız)	Önyargılı dinleme
Bozuk ses, monoton sunuş, anlam ve duygu eksikliği	Geri bildirim yapmama
Önyargılar, dinleyiciyi küçümseme	Yetersiz algılama, yanlış yorumlama
İnandırıcılığı olmayan gönderici	Düşünme ve konsantrasyon eksikliği
Eksik beden dili ve uygun olmayan giyim	Soru sormama

Tablo 1.1: İletişim engelleri

1. Yapıcı Engeller

İletişimin yapıcı engelleri, merdiven kenarındaki tırabzanlara benzer.

Tırabzanlar daha güvenli inip çıkmak amacıyla konur.

Daha etkin ve yapıcı bir iletişim kurmak için karşımızdaki kişiyi anladığımızı ve dinlediğimizi göstermek, ona inanıp güvendiğimizi hissettirip sağlıklı bir iletişime teşvik etmek, alay içermeyen şekilde yaklaşmak, anlamak ve anlaşılmak için çaba göstermeliyiz.

Bireysel, toplumsal veya örgütsel iletişimde de çeşitli yanlışlıkların yapılmasını önleyen engeller vardır. Bunlardan bazıları:

- **Toplumsal kurallar,**
- **Protokol kuralları,**
- **Yazışma kuralları,**
- **Nezaket kuralları,**
- **Saygı kuralları,**
- **Sevgi kurallarıdır.**

2. Kişisel Engeller

Bireyler aldıkları mesajları, kendi bilgi ve tecrübelerine göre algırlar ve yorumlarlar. Yorumlarken de çoğu zaman olayları olduğu gibi değil, olmasını istedikleri gibi değerlendirirler. Bunun nedeni, kişisel özelliklerinden kaynaklanan algılama farklılıklarını yanı sıra, seçici dikkatlerinin yoğunlaşmasıdır.



Aynı olayı izleyen kişilerin farklı değerlendirme yapmalarının nedeni, algılama farklılıklarından ve seçici dikkatlerinin farklı yönde olmasından kaynaklanır. Kişisel engellerden biri de mesajın anlamının kasten çarpıtılmasıdır. Bu farklı biçimde ortaya çıkabilir. Bunun uç örneği amaçlı yalanlardır. Amaçlı yalanlarda, mesajın anlamı ile doğurduğu sonuç arasında anlamlı hiçbir ilişki yoktur. Yalan, bir iletişim sapmasıdır ve mesajın etkinliğini ortadan kaldırır.



İletişimin kişisel engelleri;

- **Dil ve anlatım güçlükleri: Konuşma, kişiler arası iletişimde belli anlamlar yüklenmiş sembollerden oluşan dil ile gerçekleşir. Fikirleri ifade etmenin en iyi yolu da sözcüklerdir.**
- **Birey, çok iyi düşünme yeteneğine sahip olsa bile sözcükleri yeterli kullanamıyorsa ifade etme yeteneği azalır.**



- **Sözcüklere yüklenen anlamlar, kişiden kişiye değişebileceği gibi aynı kişi içinde anlamların niteliği ve yoğunluğu da deneyimlere bağlı olarak değişebilir.**



Dil ve anlatım aksaklıklarını önlemek için;

- **Kendi anlamı dışında, mecazi kullanımlardan kaçınılmalı,**
- **Kısa cümleler kurulmalı,**
- **Cümlede anlamı desteklemeyen kelimeler kullanılmamalı,**
- **Yeterli kelime haznesine sahip olunmalı ve dilbilgisi kurallarına uyulmalı,**

- **Olumsuz çağrışım yapan sözcükler mümkün oldukça kullanılmamalı**
- **“Beni anlamıyorsunuz. “Dediklerimi hiç dikkate almıyorsunuz.”gibi**
- **Soyut kavramları kullanmaktan kaçınılmalıdır “Hepinizin bu işi yapmasını istiyorum” gibi**

Dinleme ve algılama yetersizliği: İletişim,
gönderici ve alıcı arasında mesaj alış verişı
olduğundan iletişimin etkinliğini gönderici ve
alıcı birlikte belirlemektedir. Alıcının
dinleme ve algılama kapasitesi, etkin bir
iletişim için oldukça önemlidir. Etkin olmayan
dinlemede alıcı, kendi düşünce ve
kanıtlarıyla araya girerek göndericinin
sözünü kesmekte ve etkin iletişim kurulması
engellenmektedir.



Algılama yetersizliği de bir iletişim engelidir.
Farklı bakış açılarına sahip olan insanlar,
aynı mesajı farklı algılayarak iletişimin
engellenmesine neden olmaktadır.

Seçici algılamadan kaynaklanan engellerin
olumsuz etkileri aktif dinleme ile
azaltılabilmektedir.





Bilgi eksikliği: Yetersiz bilgi, iletişim sürecinde, kaynak ile hedef arasında engel oluşturur.



Alıcının mesajı kavramak bakımından yeterli düzeyde bilgi sahibi olmaması durumunda, mesajın bazı bölümlerini ya atlar ya yok sayar ya da çarpıtır.



Bütün bunlar iletişim sürecinin engelleridir. Gönderici konuşma veya yazmada mesajı açık bir şekilde ifade etmelidir.



Statü farklılıkları: Statü, toplumsal sistem

içerisinde bireyin elde ettiği yerdir.

Bu yer, insana toplumun diğer üyeleri tarafından verilmiştir.

Kişiler arasında statü farklılıkları, kişiler arası iletişimin yönünü ve sıklığını belirleyen önemli faktörlerden biridir.

İnsanlar ya eşit ya da üst statüdeki insanlarla iletişim kurmayı isterler.

Bu yüzden statü farklılığı önemli bir iletişim engeli oluşturur.



Cinsiyet ve kültürel farklılıklar: Cinsiyete göre, toplumdan topluma değişen farklı sözsüz iletişim yöntemleri bulunmaktadır. Cinsiyet farklılıkları özellikle geleneksel toplumlarda önemli bir iletişim engelidir. İletişim sırasında farklı cinsiyetlerin farkında olmak bile bir iletişim engelidir.



Hatalı tanımlama: İki kişinin birbirleriyle sürekli yakın dostluk veya arkadaşlık ilişkisi içerisinde olması kişiler arası iletişimi olumsuz yönde etkileyebilir. Aşırı samimiyet mesajın yeterince dinlenmemesine ve eksik geri bildirimde bulunmaya neden olabilir.

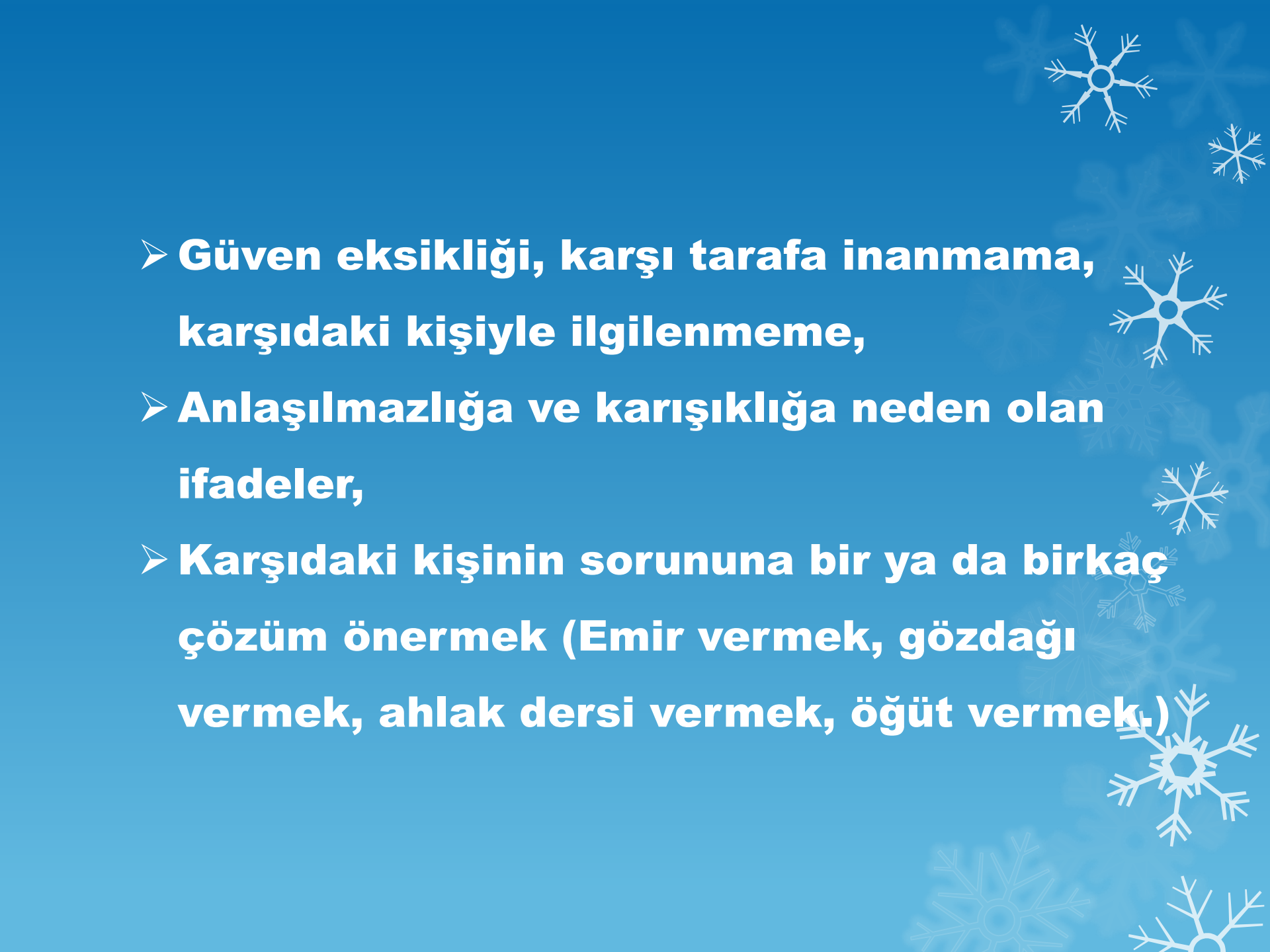


3. Bozucu Engeller

- **İletişimin etkinliğini bozan pek çok engel vardır. Bunlardan bazıları tutarsızlık, güvensizlik, isteksizlik, yetersiz dinleme, aşırı bilgi yükleme, statü, yaş ve cinsiyet uyuşmazlığı, gürültü ve diğer çevresel faktörlerdir.**
- **İletişim engellerinin bir kısmı doğrudan insan psikolojisinden, kişinin inanç, tutum ve davranışlarından kaynaklanır.**

**İletişimin bozucu engellerini aşağıdaki gibi
örneklendirebiliriz.**

- **İnsanların iletişim konusunda seçici davranmaları, (insanlar genellikle duymak istediklerini duyar, görmek istediklerini görürler.)**
- **İnsanların statü farklılıklarını gözetmeleri (insanlar üstlerin mesajına, astların mesajından daha fazla önem verirler.)**

- 
- **Güven eksikliği, karşı tarafa inanmama, karşıdaki kişiyle ilgilenmeme,**
 - **Anlaşılmazlığa ve karışıklığa neden olan ifadeler,**
 - **Karşıdaki kişinin sorununa bir ya da birkaç çözüm önermek (Emir vermek, gözdağı vermek, ahlak dersi vermek, öğüt vermek.)**



- **Karşıdaki kişiyi yargılamak, değerlendirmek, sözünü kesmek (Eleştirmek, alay etmek, yorumlamak.)**
- **Karşıdaki kişinin kendisini iyi hissetmesini sağlamak (Bu işin altından kalkacağına eminim, zamanla bunlar da geçer vb.)**
- **Karşıdaki kişiyi sinamak veya sorguya çekmek için soru sormak (Neden bu kadar geç kaldın? vb.)**

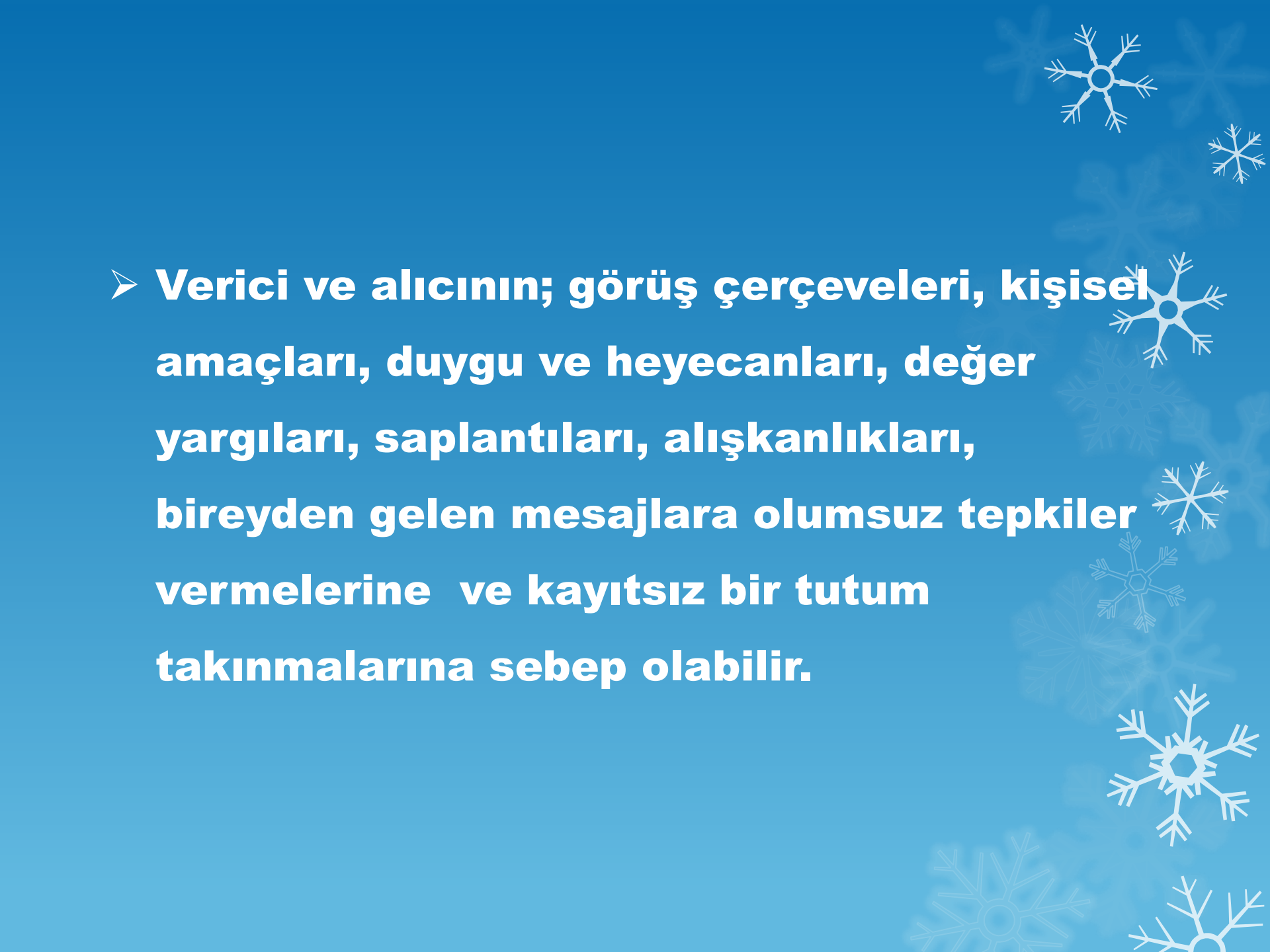


4. Psikolojik Engeller

İnsanlar, genellikle kendi inançlarıyla çatışan mesajları reddederler. Alıcı bazen reddetmediği mesajı önyargılarına uydurmak için saptırır veya unutmaya çalışır. Sadece alıcının kişisel tecrübesi değil; aynı zaman da göndericinin anlatım biçimi ve psikolojisi de iletişim engeli oluşturabilir. Kaynağın verdiği mesaj, alıcı tarafından alınmak istenmediğinde iletişim engellenir, buna “tıkanık iletişim” denir.



- **Tıkanık iletişimde mesajlar genellikle alıcısız kalır.**
- **Alıcı fiziksel olarak var olduğu halde psikolojik olarak orada değildir.**
- **Eğer algılananlar kullanılmıyor ve geri bildirimde bulunulmuyor ise böyle bir ortamda iletişim tıkanır.**

- 
- **Verici ve alıcının; görüş çerçeveleri, kişisel amaçları, duygu ve heyecanları, değer yargıları, saplantıları, alışkanlıkları, bireyden gelen mesajlara olumsuz tepkiler vermelerine ve kayıtsız bir tutum takınmalarına sebep olabilir.**

Korkular: Yeni durum ve insanlardan, yanlış şeyler söylemekten, alay edilmekten, başkasının gözüne kötü görünmekten, duygularımızı ifade etmekten ya da kontrol edememekten korkmak, iletişim korkuları arasında sayılabilir. **Yanlış anlaşılmaktan** korktuğumuz için bazen hiçbir şey söylemeyiz. **Eleştirilmekten** korktuğumuz için düşündüğümüzü söyleyemez, bulunduğumuz ortamdaki kişilerin görüşlerini benimsemiş gibi yaparız. Bu korkular başka insanlarla iletişim kurmamızı zorlaştırır.

Stres: Organizmanın, bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanmasıyla ortaya çıkan bir gerginlik durumudur. Tehlike ile karşılaşıncı, canlı, kendini korumaya çalışır. Eğer savaşılabileceği türden tehlikeyse savaşı, savaşamayacağı türdense ondan kaçır. Organizmanın tehdit durumunda olduğu stres karşısında insanlarda hem bedensel hem psikolojik düzeyde bir dizi olay meydana gelir. Stres, hayatın bir gerçeğidir.





Stres yaratan durumlar;

Fiziki çevreden kaynaklanan durumlar: Hava

kirliliği, gürültü, kalabalık, radyasyon, sıcaklık, soğukluk, toz vb.



İş veya meşguliyet konusundan kaynaklanan

durumlar: Ağır iş, gece işi, aşırı yüklenme,

karar verme güçlükleriyle dolu büyük

sorumluluk getiren işler, zaman baskısı

altında çalışma, rollerdeki belirsizlik, kişiler

arası çatışmalar vb.



Psikososyal öğelerden kaynaklanan durumlar:

Trafikte sıkışmak, çocuk ağlaması, yemeğin yanması gibi günlük stresler, çocuğun okula başlaması, 11-13 yaşlarında buluş çağ, orta yaşın sonlarında menopoz ve andropoz, yetişkinlikte iş hayatına geçiş gibi gelişimsel stresler ve ciddi hastalıklar, doğum, aile bireylerinden birinin ölümü, işten çıkarılma gibi hayati krizler niteliğindeki streslerdir.

En çok rastlanan stres nedenleri:

- **İş yerinde yaşanan huzursuzluklar**
- **Aile içi anlaşmazlıklar**
- **Aile içi şiddet**
- **Boşanma**
- **Ekonomik geçim zorluğu**
- **Ağır eğitim**
- **Ağır aile içi sorumluluklar**
- **Belirli bir korkuya sebep olan durumun ortaya çıkması**
- **Ölüm**
- **Aniden ortaya çıkan hastalıkların yarattığı korku**

Stresle baş etmek için;

- **Gevşeyin**
- **Gözlerinizi kapayın, kaslarınızdaki gerginliği hissedin ve bu gerginliği azaltın.**
- **Burnunuzdan derin nefes alın ve yavaş yavaş verin.**
- **Bu sahne ile bağlantılı bütün duygularınızı yeniden yaşayın. (görme, ses, koku, dokunma ve tat alma)**



- **Eğer istenmeyen düşünceler araya girerse onları uzaklaştırın.**
- **İnsana acı çektiren şeyleri hatırlatan durumlardan kaçının.**
- **Gerilimi azaltmak için fiziksel egzersiz yapın. (Kas gevşetme, zihinsel dinginlik ve derin nefes egzersizleri yapın)**
- **Boş zamanlarda keyifli etkinliklerde bulunun.**





- **Endişe yaşadığınız süreyi sınırlı tutun.**
- **Yeniden değerlendirme yapın ve olayların iyi taraflarını arayın.**
- **Kendi durumunuzun diğer insanlarla olumlu karşılaştırmasını yapın.**
- **Gerektiğinde başkalarından yardım almayı unutmayın**
- **Gerekirse psikolojik destek alın.**

Ön kabuller: Bir şeyin nasıl olduğu ve nasıl olması gerektiği hakkındaki inançlarımız, değerlerimiz ve tutumlarımızın toplamına ön kabul denir. Ön kabuller iletişim engellerinde çok önemli rol oynar; çünkü ister istemez, karşımızdaki kişinin de bizimle aynı şekilde düşündüğünü, aynı tutumu alacağını ve aynı değerleri taşıdığını düşünürüz. Karşı taraf ön kabullerimizi onaylamadığında, sinirleniriz. Bu da iletişimi engeller.

6. Teknik Engeller

İletişimde çeşitli teknik kargaşalar mesajın kaybolmasına, ertelenmesine veya yanlış anlaşılmasına neden olabilir. Gürültü, mesajın iletilmesinde ve algılanmasında belirsizliklere neden olur.

Örgüt kademelerindeki hiyerarşik düzen içerisinde farklı kişiler, sürekli mesajı şifreleyip, iletip, yeniden deşifre ettikleri için anlatılmak istenen ifade, hedef alıcıya ulaşincaya kadar önemli ölçüde bozulur.

7. Fiziksel Uzaklık

Görmediğiniz birine duygularınızı ifade etmeniz çok güçtür.

Yüz yüze görüşmelerde tek bir jest ya da mimik birçok şey anlatmasına rağmen fiziksel uzaklığın söz konusu olduğu sözlü iletişimde bu olanaktan yoksun kalınır.

Yüz yüze görüşmenin yapılamadığı farklı mekânlarda bulunma durumu iletişim engeli oluşturur.

Örneğin, telefonla görüşme sırasında beden dilini iletememenin sıkıntısı yaşanır.

Bu yüzden üslubumuza çok dikkat etmemiz gerekir. Diksiyon burada çok önemlidir.

8. Zaman Baskısı

Zaman baskısı önemli bir iletişim engelidir.

Zaman kısıtlamasıyla karşı karşıya

kaldığımızda mesajı daha hızlı iletmek için

hızlı konuşuruz. Bu da mesajın eksik veya

yanlış anlaşılmasına sebep olur. Bir yerde

zamanında bulunup bulunmamak, kişiye

verilen önemi gösterir. Bu durum, ilişkilerin

biçimi ve düzeyi ile yakından ilgilidir. Resmi

ilişkilerde iletişimin zamanlamasına daha

fazla dikkat etmek gerekir.

9. Kesintiler

İletişimi engelleyen kesintiler farklı şekillerde ortaya çıkar. Örneğin, bir raporu okurken birinin içeri girerek sizinle konuşması dikkatinizin dağılmasına ve rapordaki mesajın kesintiye uğramasına yol açar. Bu tür iletişim engellerini aşmanın tek yolu, engelin varlığını kabul etmektir. Engel yokmuş gibi davranmak, engeli ortadan kaldırmaz; hatta engelin ömrünü uzatır.

İLETİŞİM ENGELLERİNİ AŞMA YOLLARI

İletişim engellerini kaldırmanın en etkin yolu, öncelikle engelin farkına varmak ve sonra da onu ortadan kaldırmaktır.

İletişimin kişisel ve çevresel engellerini aşmak için:Kaynak, sözlü mesajları alıcının anlayacağı ve algılayabileceği biçimde kullanmalı,



Kaynağın gönderdiği mesajlar yalnız sözlü olmamalı, aynı zamanda model, hareket, çizim, resim, yazı ve işaretler gibi semboller şeklinde de olmalı,

Kaynağın gönderdiği mesajlar, alıcının ilgisini çekecek gerçek ve çekici örneklerle desteklenmeli,



- **Mesaj, alıcıyı etkileyecek türden bir kanalla gönderilmeli,**
- **Kaynak ve alıcının fiziksel çevresi, iletişime elverişli bir duruma getirilmeli,**
- **Kaynak ve alıcının fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları giderilmeli,**
- **Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı geri bildirimle kontrol edilmeli,**
- **Algı ve dildeki farklılıklar, gürültü engeli, güvensizlik ortadan kaldırılmalı ve sade bir dil kullanılmalıdır.**



Empati Kurmak

Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygu ve dűřüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine “empati” denir.

**Empatik iletişimde önemli noktalardan biri,
girilen rolde o insanın duygu ve
düşüncelerini anlayacak kadar kalmak ve
tekrar kendi rolüne geri dönmektir.**

**Aksi halde, karşımızdaki insanla özdeşim
kurmaya başlarız ki bu empatik iletişimden
çıkıp sempatik iletişim olmaya başlar.**

Sempatik iletişimde ise o insanın duygularını anlamaktan çok onunla birlikte üzülmek, ağlamak, öfkelenmek ve sevinmek yer alır. Bu da tarafsız davranmayı etkiler.

Onun duygularını anlamak, onun duygularını yaşamaktan çok farklıdır.

Empatik iletişim, sağlık hizmetlerinde ayrıca bir öneme sahiptir.

Her kademedeki sağlık personelinin, hizmetteki hedeflerine ulaşabilmek amacıyla kuracağı kişiler arası iletişim sürecinde emek ve zamanı boşa harcamamak için etkili iletişim konusunda düşünmesi ve bir şeyler yapması gereklidir.

Etkili iletişim tek taraflı olmayacağından sağlık personelinin hizmeti alan kişileri de iletişim sürecine katması zorunludur. Bu da empatik iletişim yoluyla gerçekleşir.

Empatik iletişim kurulduğunda, sorununu anlatan kişi anlaşıldığını hisseder ve daha çok anlatmak ister. Sadece anlatmakla kalmayıp kendisi de anlama çabasına girer. Bir kişi tarafından anlaşılmak o kişiye karşı güven duyulmasına da sebep olur. Bu da hizmetin kalitesini artırır. Duyguların doğru anlaşılıp yansıtılması; güçlü bir empatik anlayış, sabır, deneyim ve etkin dinleme gerektirir. Karşıdaki kişiyle empati kurabilmek için onun dikkatli dinlenilmesi gerekir.

Dinleme, bir saygı göstergisidir.

Empati becerisini iyi kullanabilen kişiler, bu anlamda iyi bir dinleyici olmalarının yanı sıra, karşıdaki kişinin dile getirmediği duygularını da sezebilir, bakış açılarını kavrayabilirler.

Örnek: A: Kendimi çocuklarım için yapabileceğim daha fazla şey var da ben yapamıyormuşum gibi hissediyorum.

B: Bir anne olarak kendini yetersiz hissediyorsun

**Örnek: A: Sinirlerime hâkim olmakta güçlük
çekiyorum. Biri benim hoşuma
gitmeyen bir şey söylediğinde birden
parlıyorum, kendimi kaybediyorum.
B: Biri senin hoşuna gitmeyen bir şey
söylediğinde çok sinirlendiğini söylüyorsun.**