

Bölüm 5

ETKİLİ İLETİŞİM

Serap CAN¹

*en uzak mesafe ne Afrika'dır,
ne Çin,
ne Hindistan,
ne seyyareler,
ne de yıldızlar geceleri ışıldayan.
en uzak mesafe iki kafa arasındaki mesafedir,
birbirini anlamayan.
Can Yücel*

İnsan varoluşunun en önemli unsurlarından biri iletişimdir. İletişim olmaksızın, sosyal bir varlık olan insanın fiziksel olarak dahi hayatını sürdürmesinin imkânı yoktur. İnsanı insan yapan, onu diğerleriyle bir araya getiren, toplumu bir arada tutan ve insanı yaşadığı çevre ile bir bütün haline getiren yegâne nitelik iletişim kurabilmesidir. Her insan bir şekilde iletişim kurar ancak önemli olan hayatta bu denli büyük yer tutan iletişimi doğru öğrenmek ve hem kendi içinde hem de dış dünya ile doğru kanallarla, doğru biçimde ve doğru mesajlarla iletişim kurabilmektir. İletişimin doğruluğu ve kalitesi arttıkça; insanın hayat kalitesi de artacaktır. İnsan kendini ifade edebildiği oranda anlaşılabilir; bu da iletişimin doğru kurulması ve sürdürülmesi ile mümkün olmaktadır.

İletişimin Öğeleri

En yalın haliyle bir mesaj alışverişi olan (Türk, 2007:13) iletişim, başlangıç ve bitiş noktaları belirlenmiş olan bir etkinlik değildir; devingen yapıya sahip bir süreçtir. Temel öğeleri kaynak, mesaj, alıcı ve geri bildirim olan iletişim sürecinde ayrıca gürültü ve kanal da iletişimin sağlığı açısından önemli bir yer tutmaktadır. Kaynak; iletişim sürecinde gönderilen mesajı hazırlayan, kodlayan ve kanal seçimi yaparak alıcıya gönderen unsurdur. Burada kaynağın mesajı alıcının özelliklerine göre hazırlaması, ona uygun biçimde kodlaması ve doğru kanalı seçmesi doğru bir iletişim için önem arz etmektedir.

¹ Dr. Öğr. Gör., Gazi Üniversitesi, serap@gazi.edu.tr

rak kategorize edilmiştir ve bu kategorilerin dışında düşünmek mümkün değildir. Değiştirmeye çalışmak, aslında kişinin karşısındakini beğenmediğinin ifadesidir. Değiştirmek isteyen kişi, karşısındakini kendinden aşağıda görmekte ve ona kendisinin değersiz, yetersiz olduğu mesajını vermektedir. Öte yandan, içsel olarak tüm insanlar değişime direnç göstermektedir. Dolayısıyla ortada bir çatışma söz konusudur. Değiştirme çabası olumlu yönde ve karşıdaki kişinin iyiliği için ortaya çıkabilir ancak kişiyi kötü hissettirmeden ve onu savunmaya geçirmeden, ben dili kullanılarak yapılmalıdır. Kişiselleştirme, insanın aslında kendisi ile sorunlarının olduğunun göstergesidir. Yaşanan her olayda ve söylenen her sözde kendisine yönelik pay çıkartmak hem kişiyi hem de karşı tarafı son derece yıpratmaktadır. Sürekli huzursuz, diken üstünde olan bu insanlar aslında özgüven sorunu yaşamaktadırlar. Bu tür insanlarla iletişim kurmak, sürekli söylenenleri ve yapılanları kontrol etmek ve açıklamak gerektiği için zor olmaktadır. Muğlaklık; iletişimde açık olmayan, yuvarlak ifadeler kullanılması, soyut kavramlara yer verilmesi, genellemelere başvurulması ya da doğru ifadelerin seçilmemesinden kaynaklanmaktadır. Tüm bu engeller, bilinçli ya da bilinçsiz olarak iletişim süreçlerine ket vurmakta ve aslında hayat kalitemizi olumsuz yönde etkilemektedir.

Görüldüğü üzere, iletişim son derece geniş alana yayılan bir olgudur. Her insanın yapısında bulunan ve doğuştan gelen iletişim kurma becerisi ve ihtiyacı; hem sürekli olarak beslenmeye hem de geliştirilmeye muhtaç haldedir. İnsan farkında olsa da olmasa da her an, kendisiyle ve çevresiyle iletişim halindedir. Bu halin farkında olmak ve iletişim becerilerini iyileştirmeye çalışmak; şüphesiz kişinin hem kendisine hem de çevresine yapacağı en büyük iyiliklerden biri olacaktır.

KAYNAKÇA

- Allport, G. W. (1954). *The Nature of Prejudice*. Cambridge, MA: Addison-Wesley
- Carl R. R. ve R. E. Farson. (1987). Active Listening. (Ed. R. G. Newman, M. A. Danziger, M. Cohen), *Communication Business Today*, Massachusetts: D. C. Heath & Company
- Cohrs, J. Christopher & Duckitt, John. (2012). Prejudice: Types and Origins of. (Ed. Daniel J. Christie) *The Encyclopedia of Peace Psychology*, First Edition, Vol. 3, Po-Z, 880-887, Malden, MA: Wiley-Blackwell
- Davis, M. H. (2018). *Empathy A Social Psychological Approach*. New York: Routledge
- Dökmen, Ü., (2008). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çalışmaları ve Empati*, İstanbul: Remzi Kitabevi
- Dyer, J. E. (2014). *Delivering an Effective Speech*. (https://www.researchgate.net/publication/237517504_Delivering_an_Effective_Speech1 adresinden 25.01.2019 tarihinde erişilmiştir.)
- Ekman, P. ve W. V. Friesen. (2003). *Unmasking the Face*. Cambridge: Malor Books
- Işık, M., (2000). *İletişimden Kitle İletişimine*, Konya: Mikro Yayınları
- Kürkçü, B. (2015). *Engelsiz İletişim: Beden Dilinin Kodları*. (<https://docplayer.biz.tr/11219379-Engelsiz-iletisim-beden-dilinin-kodlari.html> adresinden 25.01.2019 tarihinde erişilmiştir.)

İletişim Bilimleri Çalışmaları I

- Lorimer, R. (2002). Mass Communication: Some Redefinitional Notes. *Canadian Journal of Communication*, Vol 27, 63-72
- Lunenburg, F. C. (2010). Communication: The Process, Barriers and Improving Effectiveness, *Schooling*, 1 (1), 1-11
- Özüorçun, F. (2013). *The Importance of Body Language in Intercultural Communications*, *EUL Journal of Social Sciences (IV:II)*, 70-81
- Pease, A. ve B. Pease. (2004). *The Definitive Book of Body Language*. Australia: Pease International
- Thomson, P. (2002). *İletişimin Sırları*, İstanbul: Arion Yayınları
- Türk, M. S., (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*, Ankara: Gazi Kitabevi
- Yazıcı, H. (2014). Kişilerarası İlişkilerde Sözsüz İletişim (Ed. Alim Kaya) *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim (158-173)* Ankara: Pegem Akademi
- Yüksel Şahin, F. (2008). *Communication Skill Levels in Turkish Prospective Teachers*. *Social Behavior and Personality*, 36(9), 1283-1294