

İLETİŞİM KAVRAMI VE SÜRECİ



İÇİNDEKİLER

- İletişim Kavramı
 - İletişimin tanımı
 - İletişimin önemi
 - İletişimin özellikleri
- İletişim Süreci
 - İletişim sürecinin temel unsurları



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
 - İletişim kavramını tanımlayabilecek,
 - İletişim kavramının önemini ve özelliklerini ayırt edebilecek,
 - İletişim sürecinin temel unsurlarını tanımlayabileceksiniz.

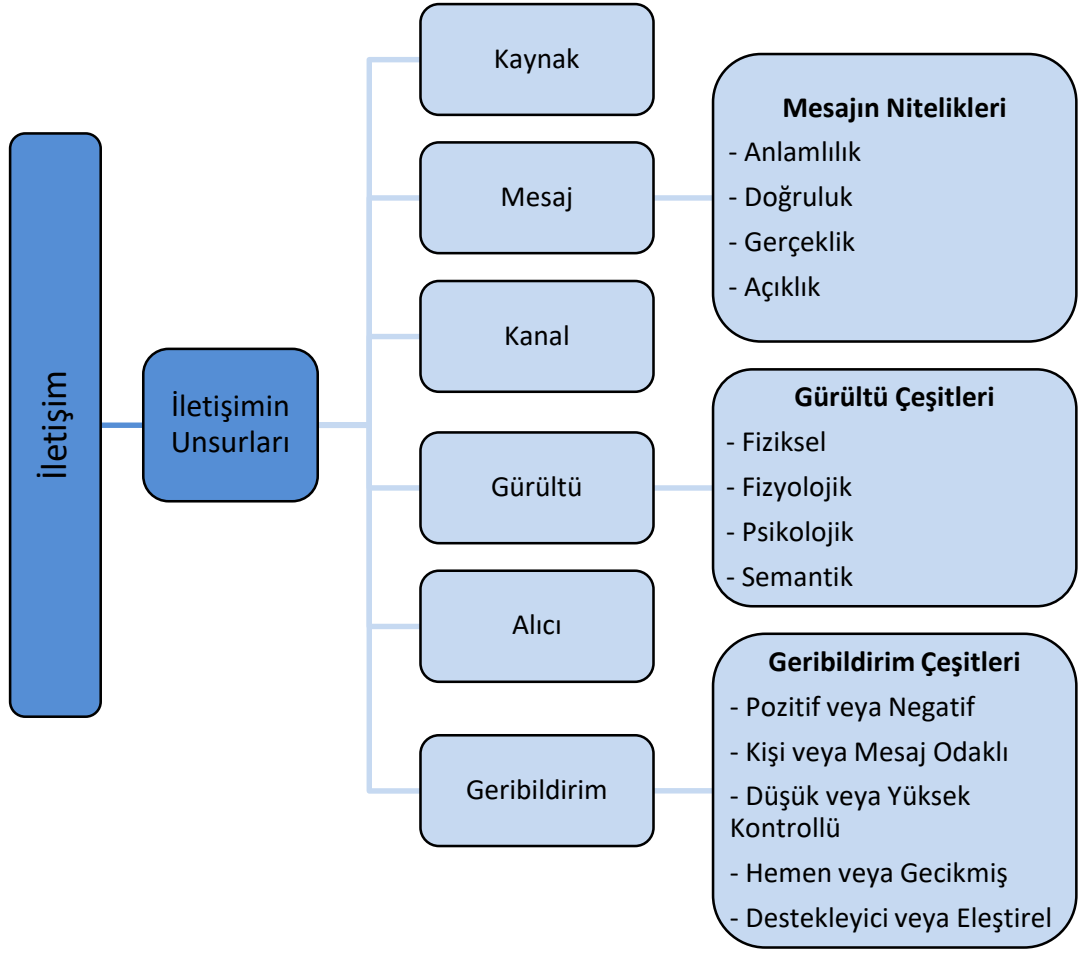


Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

İLETİŞİME GİRİŞ

Doç. Dr.
Ayhan DOĞAN

ÜNİTE 1



GİRİŞ

İnsanın iletişim kurma özelliği ile günlük yaşamın her aşamasında ve her ortamda diğer kişileri etkilediği, onlardan etkilendiği ve böylece toplumsal bir varlık olarak kendini gerçekleştirdiği görülmektedir. İnsanlar başkalarıyla bir arada olabilmek, onları anlayabilmek, kendilerini anlatabilmek ve başkalarını etkileyebilmek diğer bir ifade ile toplumsallaşabilmek amacıyla iletişim kurmaktadır.

Canlılar arasında gerçekleşen, anlamların paylaşımını içeren ve bir takım sembollerle yürütülen iletişim, karşımızdakine kendimizi anlatabilmeyi, karşımızdakini anlayabilmeyi, kendimizi sevdirebilmeyi, karşımızdakini sevebilmeyi, öğrenebilmeyi ve öğretebilmeyi, duygularımızı ifade edebilmeyi, başarabilmeyi, problemleri ve çatışmaları çözebilmeyi, yönetebilmeyi ve yönetilebilmeyi, gündelik hayatta ve iş hayatında bireysel veya toplum halinde yaşayabilmeyi vb. sağlamanın en temel olgusudur.

Başka bir ifadeyle iletişim olmadan gündelik yaşantımızı sürdürebilmenin yanı sıra toplumsal yaşantımızı da sürdürebilmenin imkânsız olacağı bir gerçektir. İnsan hayatının en temel olgusu olan iletişim rastgele yapılan bir eylem değildir. İletişim, kendine özgü birtakım kuralları olan, bu kurallara uyulduğu zaman bireysel ve toplumsal olarak başarının ve huzurun yakalanabileceği bir süreçtir.

İletişim karşılıklı bilgi, duygu ve düşüncelerin paylaşıldığı etkili bir süreçtir. İletişim ister etkilerine (olumlu-olumsuz) ister yönüne (tek yönlü-çift yönlü) göre olsun bütün iletişim türlerinde süreç açısından kaynak (gönderici), kodlama, mesaj (ileti), kanal (araç), kod açma ve alıcı (hedef) gibi temel unsurlardan oluşur.

Bu bölümün amacı kavram olarak farklı disiplinlere inceleme konusu olan iletişimi farklı açılardan tanımlayarak kavramsal anlamdaki karmaşıklığın giderilmesine katkıda bulunmak ve iletişim sürecinde bulunan temel unsurları özellikleriyle birlikte irdelemektir. Bu bölüm okunduktan sonra iletişimle ilgili diğer konular daha net bir şekilde anlaşılacaktır.

İLETİŞİM KAVRAMI

İletişim, insanlar için kaçınılmaz bir olgu olarak ilk insandan günümüze kadar önemini koruyarak hatta artırarak gelmiştir. İnsanlar gerek bireysel gerekse toplumsal yaşam içerisinde varlıklarını sürdürebilmek için iletişim kurma zorunluluğu hissetmiştir. İhtiyaçlara bağlı olarak ilk iletişim yöntemlerinden bu günkü modern iletişim yöntemlerine kadar birçok evreden geçen iletişim, insanoğlunun hayatı boyunca vazgeçemeyeceği bir unsur olmuştur. Geçmişten günümüze iletişim kavramına birçok farklı anlam yüklenmiş, farklı isimlerle adlandırılmıştır.

Eflatun'un insan düşüncelerinin birtakım sembollere dönüştürülmesi, *Aristo'nun ise söz söyleme sanatı ve ikna etmenin bütün uygun anlamları olarak tanımladığı iletişim kavramı, dilimizde Batı dillerindeki communication kelimesinin karşılığı olarak kullanılmaktadır. Communication kelimesi ise Latince ortak*



İletişim Batı dillerindeki communication kelimesinin karşılığı olarak kullanılmaktadır.

anlamına gelen communis ve ortak kılmak anlamına gelen communicare kelimelerinden türemiştir [1].

Günümüzde iletişim her şeye dâhil edilen veya her şeyin dâhil edildiği bir kavram olmuştur. Antropologlar ve kültürle uğraşan akademisyenler kültürü iletişim olarak tanımlamaya başlamışlardır. Psikologlar ve sosyal psikologlar kişiler arası veya kişi ile grup arası bağı iletişim olarak tanımlamaktadırlar. Dil bilimciler dili iletişimsel olarak semboller olarak ele almaktadırlar. İşletme, pazarlama, turizm, reklamcılık, halkla ilişkiler ve kamu yönetimi ile uğraşanlar iletişimi müşteri, kamu veya izleyici ilişkisi ve davranışlar bağlamında değerlendirmektedirler. Bunlardan çoğu iletişimi satış ve verimli ilişki kurma bağlamında sunarken, belli bir azınlık yönetsel bilinç yönetimi çerçevesi içinde irdemektedirler. Özellikle 1990'lardan sonra iletişim yaygın olarak sosyal bilimlerin inceleme alanı olmuştur [2].



Yazılı kaynakların taranması yöntemiyle yapılan bir araştırmada iletişim kavramının 4560 tane kullanımı olduğu ortaya çıkarılmıştır.

İletişim kavramının Türkiye’de kullanımıyla ilgili birtakım karmaşıklıklar yaşanmaktadır. İletişim; haberleşme, etkileşim, ilişki, diyalog, dinleme gibi bir takım yalın kavramlarla anlatılmaya çalışılmıştır. Zihinlerdeki bu karmaşıklığın giderilmesi açısından iletişimin farklı açılardan tanımının yapılması önemlidir.

İletişimin Tanımı

Literatür tarandığı zaman iletişimle ilgili yüzlerce tanım olduğu görülmektedir. Örneğin, Dance ve Larson [3], 1972’de yapmış oldukları araştırmaları sonucunda 126 farklı iletişim tanımının olduğunu tespit etmişlerdir. Yine benzer şekilde Oskay’a [4] göre, yazılı kaynakların taranması yöntemiyle yapılan bir araştırmada iletişim kavramının 4560 tane kullanımı olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Bir kavramın birden çok disiplinin inceleme alanına girmesi olağan bir durumdur. *İletişimle ilgili bu kadar çok tanımın olması, iletişimin insan odaklı olması ve dilbilim, psikoloji, sosyoloji, felsefe, işletme, yönetim bilimi gibi disiplinlerle ilgilenen akademisyen ve araştırmacıların olaya kendi disiplini açısından yaklaşmasından kaynaklanmaktadır.* Bu nedenle bütün disiplinlerin ortak bir iletişim tanımı yapmaları da mümkün görünmemektedir.

İletişimle ilgili var olan tanımların hiçbiri yanlış olarak değerlendirilemez. Çünkü bu çok sayıdaki tanımlardan her biri iletişimin farklı bir yönüne açıklık getirmektedir. Dolayısıyla tanım çokluğu bir eksiklik değil aksine iletişim alanına farklı bakış açıları getirmeleri nedeniyle değerlidir.

Oskay [5], iletişim kavramını “*birbirlerine ortamlarındaki nesneler, olaylar, olgularla ilgili değişimleri haber veren, bunlara ilişkin bilgilerini birbirlerine aktaran aynı olgular, nesneler, sorunlar karşısında benzer yaşam deneyimlerinden kaynaklanan, benzer duygular taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu topluluk ya da toplum yaşamı içinde gerçekleştirilen tutum, yargı, düşünce, duyu bildiririmleridir*” şeklinde tanımlamaktadır.

Amerikalı sosyolog Charles Cooley iletişimi; “İletişim, insan ilişkilerinin, içinden geçerek var olduğu ve geliştiği mekanizma anlamına gelir. İnsan ilişkilerinin

var olduğu ve geliştiği mekanizmalar özellikle beyindeki bütün semboller ve bu semboller mekân içinde iletme ve zaman içinde koruma yollarıdır.” şeklinde tanımlamıştır [2].

Basit anlamda bilgi, duygu ve düşüncelerin karşı tarafa aktarılma süreci olarak tarif edilebilen iletişim kavramı Türk Dil Kurumu sözlüğünde “duygu, düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme” ve “telefon, telgraf, televizyon ve radyo gibi aygıtlardan yararlanarak yürütülen bilgi alışverişi, bildirişim, haberleşme” şeklinde tanımlanmaktadır [6].



İletişim, canlılar arasında gerçekleşir. İletişim, anlamların paylaşılmasını içerir. İletişim, sembollerle yürütülür.

Farklı iletişim tanımlarını tarihi seyir içerisinde ele alarak bir sıralamaya tabi tutan Yıldız ve Zillioğlu'nun [7,8] tanımları Tablo 1.1.'de görülmektedir.

Tablo 1.1. Tarihi Süreç İçerisinde Yapılan İletişim Tanımları

- İletişim; bilginin, fikirlerin, duyguların, becerilerin vb. simgeler kullanılarak iletilmesidir (1964).
- İletişim, anlam arama çabasıdır; insanın başlattığı kendisini çevresinde yönlendirecek ve değişen gereksinimleri karşılayacak şekilde uyarıları ayırt etme ve örgütlemeye çalıştığı yaratıcı bir edimdir (1968).
- İletişim, esas olarak simgeler aracılığıyla bir kişiden ya da gruptan diğerine bilginin, fikirlerin, tutumların veya duyguların iletimidir (1969).
- İletişim, mesajlar aracılığıyla gerçekleştirilen toplumsal etkileşimlerdir (1972).
- İletişim, katılanların bilgi yaratıp, karşılıklı bir anlamaya ulaşmak amacıyla bu bilgiyi birbirleriyle paylaştıkları bir süreçtir (1981).
- İletişim, “bir mesajın bir kaynaktan belli bir kanal yoluyla ve gürültü unsurunun da katılımıyla bir alıcıya iletimi eylemi veya sürecidir.” (1986).
- “İletişim, yalnızca haber ve ileti alışverişi değil, görüşler, olgular ve verilerin iletimi ve paylaşımını içeren bireysel ve ortak etkinliktir.” (1988).
- İletişim, hem ortak, hem de farklı zaman ve mekân boyutlarında; bilgi, düşünce ve duyguların anlamlarında uzlaşmış simgeler aracılığı ile biriktirilip aktarılması ve alışveriştir (1990).
- “İletişim, iletiler aracılığı ile kurulan toplumsal etkileşimdir” (1996).
- İletişim, bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci olarak tanımlanabilir (1997).
- İletişim terimi, genel olarak karşılıklı alışveriş anlamına gelmektedir. İletişim eylemi bir yöne yapılan sonra da o yönden geriye, ters yöne yapılan iki tane bildirimi herhangi bir şeyi, belli bir amaç ile başka bir yere aktarma eylemidir (2005).



Bireysel Etkinlik

- İletişimin tanımını, etrafınızdaki farklı yüz kişiye sorunuz ve aldığınız cevapları karşılaştırınız.

İletişim tanımlarından yola çıkarak iletişimin ortak yönlerine ulaşmak mümkündür. Bu noktada iletişimin üç temel ortak yönü ortaya çıkmaktadır [9]:

- İletişim canlılar arasında gerçekleşir.
- İletişim anlamların paylaşılmasını içerir.
- İletişim sembollerle yürütülür.

İster hayvan, ister insan olsun, canlılar çeşitli ihtiyaçlarının karşılanması için iletişim kurarlar. Bazı iletişim tanımlarında makineler arasındaki iletişimden de söz edilmektedir. Bu iletişimin arka planında makinelerin istenilen biçimde işlemlerini sağlayan bir insan beyni her zaman vardır. Bitkiler de canlıdır ve belki onlar arasında da iletişim vardır. Fakat bu bilimsel olarak henüz kanıtlanmamıştır. İnsan, canlı varlıkların en üstün seviyeye ulaşmış olanıdır. Bu yüzden insanlar arasındaki iletişim karmaşık ve çeşitli biçimlerde gerçekleşir. *Canlılar arasında oluşturulan ve yürütülen, onların çeşitli ilişkilerinde rol oynayan iletişimi anlayabilmek, onu doğru ve etkili biçimde kullanabilmek için iletişimi oluşturan öğeleri ve birbirleriyle olan ilişkilerini anlamak gerekir.*

İletişim olayının gerçekleşebilmesi için kullanılan sembollerin, ifadelerin, terimlerin, görünümünün anlamları ve tanımları üzerinde ortak bir anlam birliği bulunmalıdır. Örneğin, küçük bir köyde büyümüş olan bir insan, hayatında ilk defa gördüğü helikopteri ona ait şablona sahip olmadığından büyük bir kuşa benzetir, ancak helikopterin tüylerinin olmamasına ya da metalik yapısına bir anlam veremez. Dolayısıyla, onu farklı şablona sahip insanlarla paylaşamaz.

Canlıların birbirlerine karşı iletişim kurmak üzere kullandıkları dile ait sözcükler, rakamlar ve yaptıkları beden hareketleri, fikirlerin kendileri değil sembollerdir. Medeni dünyada yaşayan insanlar birçok anlamı paylaşır, fakat bunları farklı sembollerle ifade ederler. Bunlar çeşitli dillere ait yazı, seslendirme ve beden hareketleriyle ilgili sembolleridir.

İletişimin Önemi

İnsan yaşamında vazgeçilmez bir unsur olan iletişim, tarihi süreç içerisinde insanların yaşam biçimlerini olumlu ya da olumsuz şekilde etkilerken insanoğlu da ihtiyaç, istek ve beklentileri doğrultusunda iletişime yön vermiş ve iletişim, çeşitli uygulamalar biçiminde günümüze kadar gelmiştir. İnsanlar doğdukları andan itibaren önce yakın çevreleri sonra da toplumsal çevreleriyle sürekli olarak bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde iletişim kurmaktadır. Konuşarak, susarak, bağırarak, beden hareketleriyle çevrelerindeki bireylere birtakım anlamlar iletmek suretiyle



İnsanlar doğdukları andan itibaren önce yakın çevresi sonra da toplumsal çevresiyle sürekli olarak bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde iletişim kurmaktadır.

iletişim sağlamaktadırlar. Kurulan bu iletişim bir anlamda zorunludur. Çünkü insanlar hem bireysel hem de sosyal bir varlık olarak yaşamlarını sürdürürler. Bu yaşamı sürdürebilmelerinin temel şartı yakın ve uzak çevreleriyle iletişim kurabilmeleridir.

İnsanın iletişim kurma özelliği ile günlük yaşamın her aşamasında ve her ortamda diğer kişileri etkilediği, onlardan etkilendiği ve bu özelliğiyle biyolojik bir varlık olmaktan çıkarak, toplumsal bir varlık olarak kendini gerçekleştirdiği görülmektedir [10]. İnsan, toplumsal ve kültürel anlamda var olan bir ortama doğar. Kendisi için hazırlanmış olan bu ortamda duygu, düşünce ve isteklerini aktarmayı, başkalarının duygu, düşünce ve isteklerini anlamayı iletişim sayesinde gerçekleştirir.

İnsanlar başkalarıyla bir arada olabilmek, onları anlayabilmek, kendilerini anlatabilmek ve etkileyebilmek diğer bir ifade ile toplumsallaşabilmek amacıyla iletişim kurmaktadır. Bu bağlamda iletişimin olduğu her yerde etkileşim, etkileşimin olduğu her yerde de iletişimin olduğunu söylemek mümkündür. *Bir insanın günlük yaşamının %70'ini konuşarak, izleyerek, dinleyerek ve yazarak yani iletişim kurarak geçirdiği [11] dikkate alınırsa insanın duygu ve düşüncelerini çevresindekilerle paylaşmadan yaşamasının pek mümkün olmadığı söylenebilir. Başka bir deyişle, bir insan sevincini, acısını, isteklerini, ihtiyaçlarını paylaşmak isterken iletişim kurmak zorundadır.*

İletişimin Özellikleri

İletişim sürecinin dinamik yapısını birkaç özellik belirler [1]. Aşağıda bu özellikler ayrıntılı olarak açıklanmaya çalışılmıştır.

- **İletişim kaçınılmazdır:** İletişimin temel bir gerçeği “iletişimsiz olunamayacağıdır. Sessiz olduğumuz bir anda bile çok zengin sözsüz mesajlar iletebiliriz. Yüz ifadesi, duruş, el kol hareketleri, giyim ve diğer birçok davranış, tutumlarımızla ilgili sinyaller içerir. Bir olayda ortada görünmemek veya odayı terk etmek başkaları için anlam taşır. İletişim kaçınılmaz olduğu için gönderilen istem dışı mesajları da göz önüne almak önemlidir.
- **İletişim iki düzlemde gerçekleşir:** İki veya daha fazla kişinin iletişimde bulunduğu her zaman iki tür mesaj alışverişi gerçekleşir; içerik mesajları ve ilgili mesajlar. İçerik mesajları, tartışılmakta olan konu hakkındaki bilgilerdir ve çok açık bir şekilde ortadadır. İlgili mesajlar ise kişilerin birbirleri hakkında nasıl hissettiklerini gösteren sinyallerdir. Daha az görünür ilgili mesajlar çeşitli davranışları gösterir. Bunlardan en önemlisi yakınlıktır. Yani bir tarafın genel olarak diğer insanı sevme derecesi veya gönderilmekte olan özel bir mesajdır. Bir diğeri kontrolle yani o durumdaki etki miktarı ile ilgilidir. Üçüncü tip ilgili mesaj iletişimcinin karşı tarafa ya da diğer insanlara saygı derecesidir. Bu türden mesajların birçoğu sözsüz olarak ifade edilirler.
- **İletişim geri dönüşümsüzdür:** Zaman zaman hepimiz söylediğimize pişmanlık duyduğumuz sözleri geri alabilmeyi arzulamışızdır. Maalesef bu



İnsan yaşamında iletişimin olmadığı hiçbir zaman dilimi yoktur.

olanaksızdır. Sözlerimiz ve eylemlerimiz başkalarının hafızalarına kaydedilir ve biz onları söylemeyiz. Bir özdeyişte olduğu gibi, “İnsanlar bağışlayabilir fakat unutmazlar.” Bu, sözlerinizi dikkatlice tartmanız gerektiğini gösterir. Bir tartışmanın en sıcak noktasında söylenen ani bir söz veya eleştirel bir ifade daha sonra kopmaz bir parçanız olabilir.

- **İletişim bir çare değildir:** İletişim, her ne kadar engelleri yumuşatıp başarıya giden yolu düzleyebilse de her zaman istediğimizi sağlamayacaktır. İletişimin niteliği kötü ise sonuçlarının hayal kırıcı olması muhtemeldir. Bu durum, bazı sorunların uzun süre tartışıldıkça neden daha da kötüleştiğini açıklar. Yanlış anlaşılmalara ve kötü duygular kötü iletişimle birlikte artabilir. Etkili iletişim bile bütün sorunları çözmeyecektir. Tarafların birbirlerini mükemmel anladıkları fakat yine de anlaşamadıkları bazı durumlar vardır. İletişim becerilerini geliştirmek etkinliğinizi artırabilir. Ancak bu tam bir çare değildir.
- **İletişim sıklıkla etik tehditler ortaya çıkarır:** Etik iletişim, bütün ilgili bilgilerin her anlamda doğru, hiçbir şekilde aldatıcı olmamasını kapsar. Manipülasyoncu, ayrımcı veya abartıcı bir ifade tarzından kaçınılmalı. İyimser bir tutumun arkasında olumsuz bilgileri saklamamalı yani iki yüzlü olmamalıdır. Fikirlerinizi gerçekleri yansıtacak şekilde ifade etmeli ve verileri dürüstçe sergilemelisiniz. Aksi takdirde bütün bu durumlar her an bir tehditle bozulabilir ve olumsuz sonuçlara maruz kalınabilir.
- **İletişim bir süreçtir:** Bir iletişim eyleminden tek başına bir mesajı iletme veya alma olarak bahsetmek doğru değildir. Her iletişim eylemi, iletişimin kendisinin bir parçası olarak incelenmelidir. Alınan veya verilen her mesaj geçmişteki iletişim olayının halkalarından biridir, tek başına oluşmaz.



Süreç: Bir olayın sürekli olarak ve birbirini izleyen değişimlerle gelişmesi, bir başka olaya dönüşmesidir.

İLETİŞİM SÜRECİ

Bir olayın sürekli ve birbirini izleyen değişimlerle gelişmesi, başka bir olaya dönüşmesi durumu süreç olarak tanımlanır. İletişim de süreç özelliği gösterir. İletişim, bireyin gerek biyolojik gelişimine gerekse sosyokültürel çevresiyle etkileşimine bağlı olarak devingenlik gösteren ve bireyi de dönüştüren bir olgudur. **İletişimin süreç özelliği iki yolla karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan birincisi, bireysel boyuttur.** Birey olarak iletişim gereksinimimiz değişken ve sınırsızdır. Sürekli çevremize kendimizi anlatmaya çalışır, başkalarının duygu ve düşüncelerini anlamaya gayret ederiz. İletişim kurmaya çalışırken duyup öğrendiklerimizle bir biçimde etkilenir değişiriz. Aynı biçimde karşımızdaki kişiler de bizimle girdikleri iletişimden etkilenirler [12]. Bu olaylar zinciri bireysel olarak sürekli dönüp durur.

İletişimin süreç niteliği ile ilgili diğer bir boyutu ise toplumsal ve kültürel [12]. İnsanların geçmişten günümüze kazanmış oldukları kültürel özelliklerin bugüne kadar ulaşması ve gelecek nesillere aktararak yaşamasının sağlanması ancak iletişimle mümkündür. Atalarımızın edindikleri tecrübeleri iletişim sayesinde öğreniriz ve hayatımıza uygulama imkânı buluruz. Bizden sonraki nesiller de bizden bu değerleri öğrenip uygulama şansını ancak iletişimle yakalayabileceklerdir.

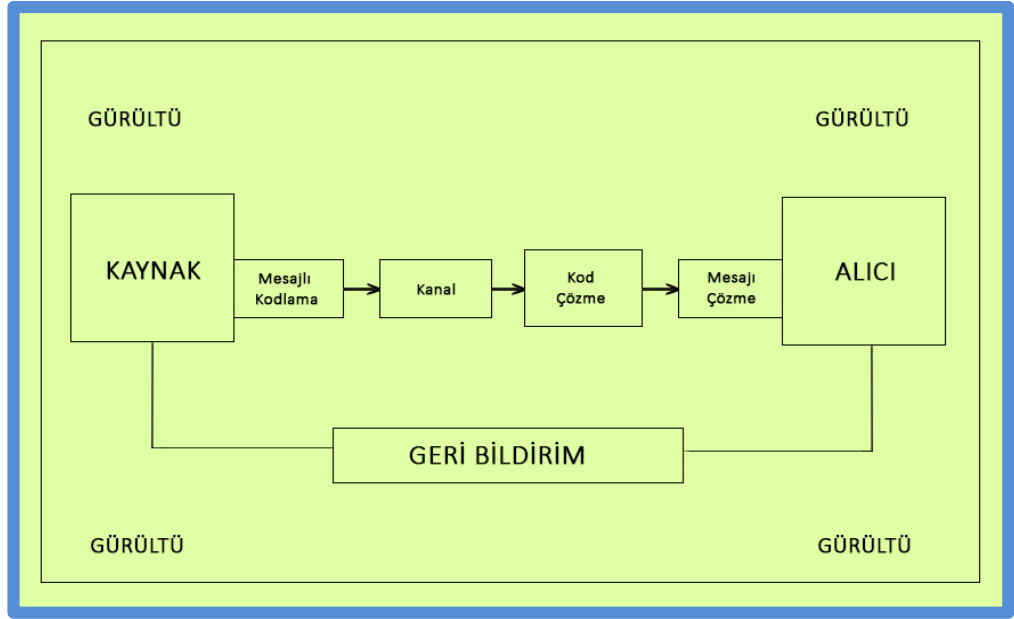
İletişim Sürecinin Unsurları



Bir iletişim süreci; kaynak, kodlama, mesaj, kanal, kod açma, alıcı ve geribildirim unsurlarından oluşmaktadır.

İletişim ister etkilerine göre (olumlu-olumsuz), ister yönüne göre (tek yönlü-çift yönlü), ister kullanılan kod sistemine göre (sözlü-sözsüz-yazılı), ister ilişki sistemine göre (kişi içi-kişiler arası-grup içi- kitle iletişimi), ister bireylerin konumlarına göre (yatay-dikey), isterse zaman ve mekân boyutuna göre (yüz yüze-uzaktan), olsun bütün iletişim türlerinde süreç açısından kaynak (gönderici), kodlama, mesaj (ileti), kanal (araç), kod açma ve alıcı (hedef) iletişimin unsurlarını oluşturmaktadır.

Sürecin çift yönlü olması durumunda bu sürece bir de geribildirim dâhil olmaktadır. İletişim süreci ve temel unsurları Şekil 1.1.'de görülmektedir. İletişim sürecinin bu unsurları aşağıda ayrıntılı olarak ele alınmıştır.



Şekil 1.1. İletişim Süreci ve Temel Unsurları

Yukarıda Şekil.1.1.'deki iletişim sürecinde yer alan unsurlar ve bu unsurların işleyişi şu şekildedir: Kendilerine özgü yaşam alanları olan iki insandan biri (kaynak) bir mesajı (iletiyi) belli işaret ve işaretler sistemi ile kodlar (kodlama) ve bu kodlanan mesajı belli bir araç (kanal) vasıtasıyla karşıdaki kişiye (alıcı) gönderir. Alıcı, kodlanmış olan bu mesajı çözer (kod açma) ve bunu yorumlayarak bir anlam oluşturur. Ardından kendisi yeni bir mesaj oluşturur ve karşısındakine geri gönderir (geribildirim). Bu durumda iletişimi başlatan kaynak alıcı konumuna geçer ve bu süreç isteğe bağlı olarak sürüp gider.

Kaynak

Bir iletişim sürecinde, sürecin başlamasına yol açan bir kişi, grup veya örgüt olması gerekmektedir. Bunların aktarmak, paylaşmak istediği duygu ve düşünceleri iletecekleri, bu duygu ve düşüncelerle etkilemek istedikleri bir kişi ya



Kaynak, iletişimi başlatan kişidir.

da grup bulunmaktadır. İşte duygu ve düşüncelerini çeşitli iletişim biçimleriyle karşısındaki kişi/kişilere aktarmak üzere harekete geçenleri kaynak olarak adlandırıyoruz [12]. Daha kısa bir ifadeyle kaynak, iletişim sürecinde iletişimi başlatan kişi ya da kişilerdir. Üniversitede sınıfında ders anlatan bir hoca, köşesinde yazı yazan bir köşe yazarı, torununa masal anlatan bir dede iletişim sürecinde kaynak konumundadır.

İletişimi başlatan kaynak olarak insan, diğer insanlarla iletişimi çeşitli şekillerde sürdürür. Örneğin, konuşmak ya da yazmak için öğrenmiş olduğu dilin kalıplarını kullanır. Kaynak mesajı verirken, kendi hafızasındaki ortak kullanılan sembollerden yararlanarak mesajı oluşturur; algıladığı bir bilgiyi kodlayıp, oluşturduğu sözlü ya da sözsüz sinyalleri belirli bir kanal vasıtasıyla alıcı durumundaki hedefe gönderir. Bu süreçte mesajı alıcıya giden kanalın özelliklerine uygun hâle getirir [9].

Kaynağın hedefe mesaj hazırlaması sırasında kodlama devreye girmektedir. *Basit anlatımla kodlama, kaynağın iletmek istediği bilgileri bir dizi sembole çevirerek sinyaller hâline getirmesidir* [9]. Kaynak, iletişimde alıcıyla kendisi gibi aynı anlamları içeren sembolleri kullanır.

Etkili iletişim açısından kaynak, bilgi, duygu, düşünce, tutum ve kanaatlerini alıcının anlayabileceği sembollere dönüştürmek ve alıcının bütün duyularına hitap edecek duruma getirmek zorundadır. Kaynak açısından mesajın etkinliğini artıran veya azaltan bazı etkenler vardır [1]. Bu etkenler:

- Kaynağın iletilecek konu hakkında bilgi ve becerisi,
- Kaynağın iletilecek konu ve alıcıya yönelik tutumu,
- Kaynağın iletişim becerisi,
- Kaynağın güvenilir, prestij sahibi, çekici, güçlü olması ve alanında uzman olması,
- Kaynağın inanç ve değer yargıları,
- Kaynağın toplumsal rol ve statüsü,
- Kaynağın sosyo-kültürel yaşamı, bakış açısı ve görüş farkı,
- Kaynağın kendine güveni,
- Kaynağın kişilik yapısıdır.

Kaynağın yukarıda verilen özelliklerine bağlı olarak alıcı ya kendisine kaynak tarafından gönderilen kodlanmış mesajı algılayıp anlamlandırabilecek ve bu sayede etkili ve başarılı bir iletişim süreci başlayacak ya da yine kaynağın bu özelliklerine bağlı olarak kendisine gelen kodlanmış mesajı algılayamayacak, anlamlandıramayacak ve bu yüzden ya iletişim etkisiz olacak ya da iletişim başlamadan bitecektir.

Mesaj

Kaynak, duygu ve düşüncelerini karşısındaki kişi ya da kişilere aktarırken değişik iletişim becerilerini devreye sokar. Duygu ve düşüncelerini yazarak, konuşarak ya da jest ve mimikleriyle ifade etmeye çalışır. İşte bir şeyi iletmeyi



Bir şeyi iletmeyi aktarmayı isteyen kaynağın ürettiği sözel, görsel, görsel-ışitsel somut ürüne mesaj (ileti) denilmektedir.



Kod, bir kültürün, toplumun üyeleri tarafından ortak olarak kullanılan bir anlam sistemidir.



İletişim sürecinde kaynak ve alıcı arasında mesajın aktarılmasını sağlayan yola kanal adı verilmektedir.

isteyen kaynağın ürettiği sözel, görsel, görsel-ışitsel somut ürüne mesaj (ileti) denilmektedir [12]. Mesajın bir ilişki bir de içerik yönü vardır. Her ikisi mesajın anlamını birlikte belirler. Mesajı oluştururken kaynak sahip olduğu şablonların ışığında alıcıya ulaştırmak istediği mesaja şekil verir [9].

Mesajın taşınması gereken birtakım nitelikler vardır. Bunlar aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir [13].

- **Anlamlılık:** Mesajın beklenen düzeyde algılanması, anlaşılması, kavranması ve benimsenmesi söz konusudur. *Mesajla ilgili üç çeşit anlam söz konusudur. Çağrışımsal anlam, kavramsal anlam, hiyerarşik anlam (basamak dizilerine ilişkin anlam).* Çağrışımsal anlam, mesajın biçim ve içeriğiyle neleri hatırlatması gerektiğini kapsar. Kavramsal anlam, bilgi öğelerinin ilişkileri ve organize edilmeleri sonucunda ortaya çıkar. Hiyerarşik anlam ise ilgi öğelerinin sistematik bir şekilde düzenlenmesiyle ilgilidir.
- **Doğruluk:** Mesajın gerçek nesne, olay ve bireylerle bağlantılı olması anlamındadır. Yanıltıcı ve yanlışlıklar içeren mesajlar iletişim etiğiyle bağdaşmadığı gibi alıcı üzerinde düzeltilemeyecek düzeyde güven yitirilmesine neden olabilir.
- **Gerçekçilik:** Mesajın ulaşılabilirlik, gerçekleştirilebilirlik, uygulanabilirlik gibi özellikleri taşıması anlamına gelir. Özellikle işlev amaçlı mesajların gerçekçi nitelik taşıması iletişimden beklenen sonuçla doğrudan bağlantılıdır. Gerçekçi olmayan mesajlar algılama gücünü yarattığı gibi iletişime katılmamaya da yol açabilir.
- **Açıklık-anlaşılabilirlik:** Kaynak tarafından kodlanan sembollerin (jest ve mimik, bedenin ifadesi, kelime, şekil, rakam) alıcı tarafından yorumlanırken aynı anlamı taşıması önemlidir.

Yukarıda sayılan mesajda bulunması gereken özellikler mesajın alıcı tarafından kolay ve net biçimde anlaşılması için önemli olmakla birlikte kaynağın mesajı oluştururken dikkat etmesi gereken birtakım noktalar vardır.

Mesajın iletişim sürecinde istenilen etkiyi yaratabilmesi için kaynağın mesajı hazırlarken dikkat etmesi gereken önemli hususlar şu şekildedir [14]:

- Alıcının bilgi ve tecrübe alanına giren semboller kullanılmalıdır. Kullanılan kelime, sembol ve işaretler mesajı alan tarafından tam bilinmiyorsa ve yoruma tabi tutuluyorsa, anlam hataları artacak bu da iletişimin etkinliğini azaltacaktır.
- Kaynak, soyut ifade ve sembollerden çok somut semboller kullanmalıdır. Böylece alıcının kafasında uyanmış olan anlam daraltılabilir ve yorumlama olanağı azaltılarak kontrol altına alınabilir.
- Semboller, alıcının daha önce alışmış olduğu anlamda kullanılmalıdır. Aksi takdirde alıcı bunu yanlış yorumlayabilir.
- Alıcının anlamaması muhtemel olan kelimeler açıklanmalıdır. Alıcının tecrübesinin az olması veya daha önce hiç karşılaşmadığı bir konudan bahsedilmesi hâlinde göndericinin ona konu ile ilgili kısa bir açıklama ve

tanım yapmasını gerektirebilir. Bu açıklamayı mesajın içine ustaca yerleştirerek sunmak yararlı olacaktır.

Kanal

İletişim sürecinde kaynak ve alıcı arasında mesajın iletilmesini sağlayan yola kanal adı verilmektedir. Kanal; ışık dalgaları, radyo dalgaları, telefon kabloları olabilir [11]. Kişiler arası iletişimde göze, kulağa ve diğer duyu organlarına hitap eden uygun bir kanal bulunmaktadır. Örneğin; sözsüz iletişim (göz ve yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, bedenin duruşu gibi) görme kanalına; sözlü iletişim de (kelimeler, aksan, ton, konuşma yanlışlıkları) işitme kanalına hitap etmektedir. Kişilerarası iletişimde sözlü ve sözsüz kanallar birlikte kullanıldığı zaman daha etkili olmaktadır. Ancak, sözlü ve sözsüz iletişim birbirlerine vurgu yaptığı (sözsüz olan mesaj sözel olanın üzerinde durulmasını istediği noktalarda destekleyici görev üstlenmesi; “kolundan kavrayarak”, “benimle konuşurken yüzüme bak” gibi); tamamladığı (sözel olarak evet derken başın sallanması gibi) ölçüde beden dili ve sözlü bilgiler arasında çelişki (Öğrencinin vaktiniz var mı hocam? diye sorduğunda hocanın evet gel şu anda sana yardımcı olabilirim dedikten sonra hala masadaki evraklarla uğraşması) olması hâlinde etkili iletişimden söz edilemez [1]. İletişim sürecinde kullanılan kanallar, temel olarak üç kategoride incelenebilir. Bunlar;

- **Sunumsal araçlar:** Sunumsal araçlar; iletişim sürecinde kişinin varlığını zorunlu kılmaktadır. Genellikle içinde bulunulan zaman ve yer ile sınırlı olan iletişim eylemini aktarabilmektedir. İletişim kuran kişi ya da kişilerin ses, yüz ve bedenini kapsamaktadır. Buna bağlı olarak bu araçlar konuşma ile aktarılan sözcükler, ifade biçimleri, sesler, yüz ifadeleri, jestler, mimikler olarak açıklanabilir.
- **Temsili araçlar:** Temsili araçlar, kişiden, yerden ve zamanlardan bağımsız bir iletişim özelliğine sahiptir. Bu araçlar; kitap, fotoğraf, resim, heykel gibi kültürel ve estetik değerlerin iletilmesinde kullanılır. Kaydedilmesi ve saklanması mümkündür.
- **Mekanik ve teknolojik araçlar:** Mekanik ve teknolojik araçların en önemli özelliği aktarma işlevine sahip olmalarıdır. Telefon, radyo, televizyon, internet gibi araçlar iletişim aracı olarak kaynak ve alıcı arasında aktarımı sağlar [11].

Alıcı

Alıcı, kaynaktan gelen iletileri belli biyolojik ve psikososyal süreçlerden geçirerek yorumlayan ve bunlara sözlü, sözsüz tepkide bulunan kişi ya da gruplardır [12]. Alıcı, kaynak tarafından gönderilen mesajların hedefidir. Kodlanmış olarak gelen mesajların kodlarını kendi duygu, düşünce, anlayış, algılama, deneyim vb. özelliklerine bağlı olarak çözmektedir. *Alıcının sembolere dönüşmüş olan mesajları kendi algılama ve anlamlandırma çerçevesinde duygu, düşünce ya da davranışa dönüştürerek olumlu ya da olumsuz bir tepkide bulunması beklenir. Bu anlamda alıcı aynı zamanda mesajın alındığını ya da alınmadığını, anlaşıldığını ya da anlaşılmadığını açıklığa kavuşturur* [11]. Bu süreçte alıcının kod açma yeteneği devreye girmektedir. Kod açma, kaynaktan



Alıcı, kaynaktan gelen iletileri belli biyolojik ve psikososyal süreçlerden geçirerek yorumlayan ve bunlara sözlü, sözsüz tepkide bulunan kişi ya da gruplardır.



Kod açma, kaynaktan gelen mesajın çözümlenmesi yani anlamının anlaşılmasıdır.

gelen mesajın çözümlenmesi yani anlamının anlaşılmasıdır. Alıcı açısından mesajın etkinliğini artıran veya azaltan bazı etkenler vardır [1]:

- Alıcının algılama gücü,
- Alıcının iletilen konu hakkındaki bilgi ve becerisi,
- Alıcının iletilecek konu ve kaynağa yönelik tutumu,
- Alıcının inanç ve değer yargıları ve alıcının seçiciliği,
- Alıcının toplumsal rol ve statüsü,
- Alıcının sosyo-kültürel yaşamı, bakış açısı ve görüş farkı,
- Alıcının kendine güveni,
- Alıcının kişilik yapısı,

Kaynakta olduğu gibi alıcının algı yeteneğinin yüksek olması ve iletilen konu hakkında yeterli derecede bilgi sahibi olması iletilen mesajı doğru olarak anlamasında önemli rol oynamaktadır. Aynı şekilde aktarılan bilgi, düşünce ve fikirler alıcının ilgi alanına girmiyorsa alıcı bilgiyi aktaran kaynaktan hoşlanmıyorsa, güvenilir ve inanılır bulmuyorsa gelen iletileri almayacak, reddedecektir. Alıcı, kendisine ulaşan mesajı algılayıp kendi duygu ve düşüncelerine, kendi sosyokültürel yaşamına ve kendi görüşüne göre şekillendirebilir. Alıcının istekleri, geçmiş yaşantısı, şu andaki durumu, kişisel beklentileri mesajın nasıl yorumlanacağı konusunda etkili olabilir. Alıcının kendine güvenen bir kimse olması kendi başına önemli bir etken olarak belirlemektedir. Bireyin güveninin yüksek olması ikna edilirliliğe engel teşkil edebileceği gibi kaynaktan gelen bilgiyi daha fazla sorgulamasına neden olabilir [1].

Gürültü



Gürültü; fiziksel, fizyolojik, psikolojik ve semantik biçiminde olabilir.

İletişim sürecinin her aşamasında ortaya çıkabilen ve iletişimi karıştıran hatta bozabilen her şey gürültüdür. İletişim esnasında çevrede olan sesler, kaynağın sözcükleri tam olarak telaffuz edememesi gibi durumlar iletişim açısından gürültüyü oluşturmaktadır. Gürültü tipleri Tablo 1.2.'de gösterilmiştir.

Tablo 1.2. Gürültü Çeşitleri [1]

Bişim	Tanımlama	Örnek
Fiziksel	Mesajın doğru olarak aktarılmasını engelleyen tüm çevresel faktörler	Yoldan geçen arabaların gürültüsü, arka plandaki konuşma sesleri vb.
Fizyolojik	İletişimde bulunan kişilerin kendileri ile ilgili fiziksel engeller	Görme bozuklukları, duymada kayıplar, artikülasyon problemleri, hafıza kayıpları, baş ağrısı vb.
Psikolojik	Bilişsel ve zihinsel engeller	Önyargılar, iletişime kapalılık, gerçekçi olmayan beklentiler, aşırı duygu yükü vb.
Semantik	İletişimde bulunan tarafların farklı anlamlar atfetmesi	Dil farklılıkları, dialektik farklılıkları, aşırı karmaşık ifadeler kullanmak, jargon kullanmak vb.



Alicının geribildirimde bulunması olumlu ya da olumsuz şekilde olabilir.

Geribildirim

İletişim süreci içerisinde kaynaktan alıcıya ulaşan mesaja karşılık olarak alıcının da kaynağa tepkisini ya da yorumunu belirtmek üzere gönderdiği mesaja geribildirim adı verilmektedir [11]. Geribildirim iletişim sürecinde, sürecin devamı açısından çok önemlidir. Çünkü kaynağın ilettiği mesajın alıcı tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı ve alıcının bu mesaja tepki verip vermediği geribildirim sayesinde ortaya çıkar. Bu da iletişim sürecinin devamı ya da kesilmesi açısından önemlidir. Devito [11] geribildirim mesajlarını pozitif ya da negatif, kişi ya da mesaj odaklı, gecikmiş ya da hemen, destekleyici ya da eleştirel, düşük ya da yüksek düzeyde kontrol şeklinde sınıflandırmıştır.


- **Pozitif-negatif geribildirim:** Pozitif geribildirim, iletişim sürecinde iltifat etmek, övmek, tebrik etmek gibi olumlu durumları ifade etmektedir. Negatif geribildirim ise kişilerarası iletişimde eleştirmek, kaş çatmak, tehdit etmek, sert bir şekilde bakmak gibi olumsuz durumları açıklamaktadır. Pozitif geribildirim, iletişimde bulunan kişiye/kişilere iletişimin doğru bir şekilde ilerlediğini ve aynı şekilde devam edilebileceğini göstermektedir. Negatif geribildirim ise, konuşan kişiye yanlış bir şeylerin olduğunu, bir şeylerin yanlış gittiğini, yeni düzenlemeler yapılması gerektiğini ifade etmektedir.
- **Kişi odaklı- mesaj odaklı geribildirim:** Geribildirim kişiyi iletişimin merkezine alabilmektedir. Örneğin, “Sen çok tatlı bir insansın.”, “Çok güzel görünüyorsun.” gibi ifadelerle geribildirim kişiye odaklı olabilmektedir. Geribildirim, mesajı iletişimin merkezine alabilir. Örneğin, “Numarayı tekrar eder misin?”, “Bu söylediğin gerçekten doğru.” gibi ifadelerle geribildirimde mesaj önemli bir konumda yer alabilir.
- **Hemen-gecikmiş geribildirim:** İletişim sürecinde geribildirim, mesajdan hemen sonra verilebilir. Kişinin söylediği söze karşılık olarak gülümsemek, mesajı onaylayan bir ifade kullanmak hemen geribildirimde bulunmaya “doğru, evet” gibi ifadelerde bulunmak örnek verilebilir. Bazı kişilerarası iletişim durumlarında ise geribildirim hemen verilemeyebilir, bir süre sonra gecikmeli olarak iletebilir. Örneğin, iş görüşmelerinde sorulan bir sorunun cevabı görüşmenin sonunda aktarılabilir. İş görüşmesi sonucu kişiye bir hafta sonra bir mektup ile bildirilebilir.
- **Düşük kontrollü-yüksek kontrollü geribildirim:** Geribildirim kendiliğinden ve tamamen doğru bir biçimde veriliyorsa buna “düşük kontrollü geribildirim” adı verilmektedir. Eğer geribildirim dikkatli bir biçimde belirli bir amaç doğrultusunda hazırlanıyorsa buna “yüksek kontrollü geribildirim” adı verilmektedir. Örneğin, “Sınava çok mu çalıştın?” sorusuna verilen “Evet bu sınavı vermek zorundayım.” cevabı düşük kontrollü bir geribildirimdir. Ancak müdürün sorduğu “Bu dosyada bir yanlışlık mı var?” sorusuna çalışanın “Sanırım yok ama incelemek gerekir.” cevabı yüksek kontrollü bir geribildirimdir.
- **Destekleyici-eleştirel geribildirim:** Destekleyici geribildirim, iletişim sürecinde kaynağın ilettiği mesajı kabul etmeyi, onaylamayı ifade etmektedir.

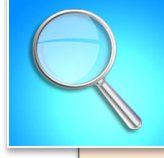


Destekleyici geribildirim, iletişim sürecinde kaynağın ilettiği mesajı kabul etmeyi, onaylamayı ifade etmektedir.

Eleştirel geribildirim, iletişimde kaynağın ilettiği mesajı kabul etmemeyi, yargılamayı, eksiklik bulmayı açıklamaktadır.

Örnek

- 
- Ahmet : Dün şirkette ne oldu biliyor musun Hasan?
 - Hasan : Tabii Ahmet. Bizim müdürle bu akşam milli maça gidiyoruz.
 - Ahmet : Veznedar hastalandı, müdür vezneye Saliha'yı koydu.
 - Hasan : Şu Almanları bir yensek, finallere katılabiliriz.
 - Ahmet : Zavallı Saliha, açık vereceğim diye ödö kopmuş.
 - Hasan : Bizim takım da formunda değil ya hadi bakalım ne olacak. Birader, doğru dürüst bir kaleci yok piyasada...
 - Ahmet : O heyecanla kızcağz bir müşteriye elli lira yerine beş yüz lira vermiş.
 - Hasan : En iyisi Sabri'ydi. O da tam milli maç sırasında bir hafta ceza aldı.
 - Ahmet : Zavallının günü zehir oldu.
 - Hasan : Zehir oldu ya! Şans işte...[14]



Özet

•İletişimin Tanımı

İletişim; birbirlerine ortamlarındaki nesneler, olaylar, olgularla ilgili değişimleri haber veren, bunlara ilişkin bilgilerini birbirlerine aktaran aynı olgular, nesneler, sorunlar karşısında benzer yaşam deneyimlerinden kaynaklanan, benzer duygular taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu topluluk ya da toplum yaşamı içinde gerçekleştirilen tutum, yargı, düşünce, duyu bildirimleridir.

•İletişimin Önemi

İnsanlar doğdukları andan itibaren önce yakın çevresi sonra da toplumsal çevresiyle sürekli olarak bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde iletişim kurmaktadır. Konuşarak, susarak, bağırarak, beden hareketleriyle çevresindekilere birtakım anlamlar iletmek suretiyle iletişim kurmaktadır. Kurulan bu iletişim bir anlamda zorunludur. Çünkü insanlar hem bireysel bir varlık hem de sosyal bir varlık olarak yaşamlarını sürdürmek zorundadırlar. İnsan için kaçınılmaz olan iletişim bir süreç dahilinde gerçekleşmektedir.

•İletişimin Özellikleri

İletişim, sürecinin dinamik yapısını birkaç özellik belirler. Bu özellikler: İletişim kaçınılmazdır, iletişim iki düzlemde gerçekleşir, iletişim geri dönüşümsüzdür, iletişim bir çare (panacea) değildir, iletişim sıklıkla etik tehditler ortaya çıkarır, iletişim bir süreçtir.

•İLETİŞİM SÜRECİ

İletişim süreci birtakım unsurlar içermektedir. Bunlar, kaynak (gönderici), mesaj (ileti), kanal, alıcı (hedef) ve geribildirimden oluşmaktadır. İletişim sürecinin başarılı olması kaynağın, mesajın, kanalın ve alıcının birtakım özelliklere sahip olması ya da olmaması ile yakından ilgilidir.

• İletişim Sürecinin Unsurları

Kaynak: İletişim sürecinde iletişimi başlatan kişi ya da kişilerdir. Kaynağın hedefe mesaj hazırlaması sırasında kodlama devreye girmektedir. Kaynak mesajı ya da iletiyi kodlayarak alıcıya gönderir. Basit anlatımla kodlama, kaynağın iletmek istediği bilgileri bir dizi sembole çevirerek sinyaller hâline getirmesidir. Kaynak iletişimde alıcının da kendisi gibi aynı anlamları içeren semboller kullanır.

Mesaj (İleti): Bir şeyi iletmeyi aktarmayı isteyen kaynağın ürettiği sözel, görsel, görsel-işitsel somut ürüne mesaj (ileti) denilmektedir. Mesajın bir ilişki bir de içerik yönü vardır. Her ikisi mesajın anlamını birlikte belirler. Mesajı oluştururken kaynak sahip olduğu şablonların ışığında alıcıya ulaştırmak istediği mesaja şekil verir.

Kanal: İletişim sürecinde kaynak ve alıcı arasında mesajın iletilmesini sağlayan yola kanal adı verilmektedir.

Alıcı: kaynaktan gelen iletileri belli biyolojik ve psikososyal süreçlerden geçirerek yorumlayan ve bunlara sözlü, sözsüz tepkide bulunan kişi ya da gruplardır.

Gürültü: İletişim sürecinin her aşamasında ortaya çıkabilen ve iletişimi karıştıran hatta bozabilen her şey gürültüdür. Gürültü, fiziksel, fizyolojik, psikolojik ve semantik olmak üzere dört grupta incelenebilir.

Geribildirim: İletişim süreci içerisinde kaynaktan alıcıya ulaşan mesaja karşılık alıcının da kaynağa tepkisini ya da yorumunu belirtmek üzere gönderdiği mesaja geribildirim adı verilmektedir. Kaynağın bilgili, güvenilir biri olması, mesajın açık, anlaşılır, doğru olması, kanalın oluşturulan mesaja uygun seçilmesi, alıcının algılama yeteneğinin geniş olması, iletişime istekli olması, iletişim sürecinde gürültü kaynaklarının olmaması başarılı ve etkili bir iletişim kurulmasını sağlayan temel etmenler olarak ortaya çıkacaktır.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıda iletişimin tanımıyla ilgili verilen bilgilerden hangisi doğru değildir?
 - a) İletişim; bilginin, fikirlerin, duyguların, becerilerin vb. simgeler kullanılarak iletilmesidir.
 - b) İletişim, mesajlar aracılığıyla gerçekleştirilen toplumsal etkileşimlerdir.
 - c) İletişim esas olarak simgeler aracılığıyla bir kişiden ya da gruptan diğerine bilginin, fikirlerin, tutumların veya duyguların iletimidir.
 - d) Duygu ve düşüncelerini çeşitli iletişim biçimleriyle karşısındaki kişi/kişilere aktarmak üzere harekete geçmiş kişi veya kişiler iletişimi oluşturur.
 - e) İletişim, katılanların bilgi yaratıp, karşılıklı bir anlamaya ulaşmak amacıyla bu bilgiyi birbirleriyle paylaştıkları bir süreçtir.
2. Aşağıdakilerden hangisi kanala örnek olarak gösterilebilir?
 - a) Uçak
 - b) Uyku
 - c) Işık
 - d) Gemi
 - e) Telefon
3. Bir iletişim sürecinde kaynağın gönderdiği iletiye karşılık alıcının verdiği cevap aşağıdakilerden hangisidir?
 - a) Süreç
 - b) Kodlama
 - c) Geribildirim
 - d) İleribildirim
 - e) Mesaj
4. Aşağıdakilerden hangisi mesajın taşınması gereken özelliklerden biri değildir?
 - a) Süreklilik
 - b) Açıklık
 - c) Doğruluk
 - d) Gerçeklik
 - e) Anlamlılık
5. Aşağıdakilerden hangisi mesajın iletişim sürecinde istenilen etkiyi yaratabilmesi için kaynağın mesajı hazırlarken dikkat etmesi gereken hususlardan biri değildir?
 - a) Alıcının bilgi ve tecrübe alanına giren semboller kullanılmalıdır.
 - b) Semboller, alıcının daha önce alışmış olduğu anlamda kullanılmalıdır.
 - c) Alıcının anlamaması muhtemel olan kelimeler açıklanmalıdır.
 - d) Kaynak, soyut ifade ve sembollerden çok somut semboller kullanmalıdır.
 - e) Daha önce hiç karşılaşılmamış bir konudan bahsedilmelidir.

6. Aşağıdakilerden hangisi alıcı açısından mesajın etkinliğini artıran veya azaltan etkenlerden biri değildir?
- a) Alıcının inanç ve değer yargıları ve alıcının seçiciliği
 - b) Alıcının toplumsal rol ve statüsü
 - c) Alıcının sabit görüşlü olması
 - d) Alıcının kendine güveni
 - e) Alıcının kişilik yapısı
7. Aşağıdakilerden hangisi kaynak açısından mesajın etkinliğini artıran veya azaltan etkenlerden biri değildir?
- a) Kaynağın iletilecek konu hakkında bilgi ve becerisi
 - b) Kaynağın iletilecek konu ve alıcıya yönelik tutumu
 - c) Kaynağın iletişim becerisi
 - d) Alıcının inanç ve değer yargıları
 - e) Kaynağın toplumsal rol ve statüsü
8. Aşağıdakilerden hangisi gürültü türlerinden fiziksel gürültüye örnektir?
- a) Araba gürültüsü
 - b) Görme bozukluğu
 - c) Duyma kaybı
 - d) Jargon
 - e) Hafıza kaybı
9. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinde kullanılan temel kanal kategorilerinden biri olan sunumsal araçlardan değildir?
- a) Ses
 - b) Yüz
 - c) Jest
 - d) Resim
 - e) Mimik
10. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinde kullanılan temel kanal kategorilerinden biri olan temsili araçlardan değildir?
- a) Resim
 - b) Fotoğraf
 - c) Heykel
 - d) Kitap
 - e) Televizyon

Cevap Anahtarı

1.d, 2.e, 3.c, 4.a, 5.e, 6.c, 7.d, 8.a, 9.d, 10.e

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- [1] Geçikli, F. (2016). *Halkla ilişkiler ve iletişim*. İstanbul: Beta Yayınları.
- [10] Yatkın, A. (2003). *Halkla ilişkiler ve iletişim*. Ankara: Nobel Yayınları
- [11] Gürüz, D. ve Eğinli, A.T. *Kişilerarası iletişim*. Ankara: Nobel Yayınları
- [12] Zıllıoğlu, M. (2007). *İletişim bilgisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi
- [13] Tabak, R. (1999). *Sağlık iletişimi*. İstanbul: Literatür Yayınları
- [14] Asna, A. Örnek iletişim süreci. 14.07.2018 tarihinde <http://yonetisiyorum.com/yonetisim/iletisim/iletisim-sureci.html> adresinden ulaşıldı
- [2] Erdoğan, İ. (2002). *İletişimi anlamak*. Ankara: Erk Yayınları
- [3] Yumlu, K. (1994). *Kitle iletişim kuramları ve araştırmaları*. İzmir: Nam Basım.
- [4] Oskay, Ü. (1982). *XIX. yüzyıldan günümüze kitle iletişimin kültürel işlevleri*.
- [5] Oskay, Ü. (1992). *İletişimin ABC'si*. İstanbul: DER Yayıncılık
- [6] TDK. (1983). *Türk Dil Kurumu sözlüğü*. Ankara
- [7] Yıldız, Ş. (2005). *Dil kültür iletişim ve medya*. Ankara: Sinemis Yayıncılık
- [8] Zıllıoğlu, M. (1993). *İletişim nedir?*. İstanbul: Cem Yayınları
- [9] Telman, N. ve Ünsal, P. (2009). *İnsan ilişkilerinde iletişim*. İstanbul: Epsilon Yayınları
- Ankara: A.Ü.S.B.F.