

İLETİŞİMDE DİL ENGELLERİ

Leyla UYGUN

Yüksek Lisans Tezi
Alman Dili ve Edebiyatı Ana Bilim Dalı
Doç. Dr. Merve KARABULUT
2025
Her Hakkı Saklıdır

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ALMAN DİLİ VE EDEBİYATI ANA BİLİM DALI

Leyla UYGUN

İLETİŞİMDE DİL ENGELLERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Doç. Dr. Merve KARABULUT

ERZURUM-2025



TEZ BEYAN FORMU

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine göre hazırlamış olduğum "İletişimde Dil Engelleri" adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Gereğini bilgilerinize arz ederim *.

☒ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

☐ Tezimin/Raporumun makale için **altı ay**, patent için **iki yıl** süreyle erişiminin ertelenmesini istiyorum.

10/03/2025

Leyla UYGUN

Aslı Islak İmzalıdır

* LİSANSÜSTÜ TEZLERİN ELEKTRONİK ORTAMDA TOPLANMASI, DÜZENLENMESİ VE ERİŞİME AÇILMASINA İLİŞKİN YÖNERGE

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Lisansüstü tezlerin erişime açılmasının ertelenmesi MADDE 6– (1) Lisansüstü tezle ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu **iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.**

(2) Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz **makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış** ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile **altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.**

Gizlilik dereceli tezler MADDE 7– (1) Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

(2) Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Graduate School of Social Sciences

TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Doç. Dr. Merve KARABULUT danışmanlığında, Leyla UYGUN tarafından hazırlanan bu çalışma 13 / 03 / 2025 tarihinde aşağıda isimleri yazılı jüri tarafından Alman Dili ve Edebiyatı Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Merve KARABULUT

İmza: Aslı Islak İmzalıdır

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Ahmet Uğur NALCIOĞLU

İmza: Aslı Islak İmzalıdır

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Cihan TUNCER

İmza: Aslı Islak İmzalıdır

Prof. Dr. Hanifi ŞAHİN

Enstitü Müdürü

Aslı Islak İmzalıdır

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	IV
ABSTRACT	V
ŞEKİLLER DİZİNİ	VI
TABLolar DİZİNİ	VIII
ÖNSÖZ.....	X
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DİL VE DİLİN İŞLEVLERİ

1.1. DİL.....	5
1.1.1. Bir Kurallar Bütünü Olarak Dil.....	6
1.1.2. Doğuştan Getirilen İnsana Özgü Bir Sistem Olarak Dil	7
1.1.3. Evrensel Nitelikli Bir Dil Bilgisi Temeline Dayanan Yapısıyla Dil	8
1.1.4. Üretkenlik Yapısıyla Dil	9
1.1.5. Sürekli Değişim ve Dönüşüm İçerisinde Olma Yapısıyla Dil	10
1.2. DİLİN İŞLEVLERİ	12
1.2.1. Göndergesellik İşlevi (Bağlam) (Ortam)	12
1.2.2. İleti (Bildiri) İşlevi	13
1.2.3. Anlatımsallık (Verici) İşlemi	13
1.2.4. Çağrı (Alıcı) (Dinleyici) İşlevi	14
1.2.5. İlişki İşlevi (Kanal) (Araç) (Oluk)	14
1.2.6. Üstdil İşlevi (Kod) (Şifre) (Düzgü)	15

İKİNCİ BÖLÜM

DİLİN İLETİŞİM SÜRECİNDEKİ ROLÜ

2.1. DİLİN İLETİŞİM SÜRECİNDEKİ ROLÜ	17
2.1.1. Bir İletişim Vasıtası Olarak Dil.....	17
2.1.2. Sembolize Etme Özelliği İle Dış Dünyanın Algılanmasına Yön Veren Bir Kavram Olarak Dil	18
2.1.3. Düşüncelerin Denetim Altına Alınarak Mantıklı İletilerin Oluşturulmasını ve Anlamlandırılmasını Sağlayan Bir Öge Olarak Dil	22

2.1.4. Dış Dünyanın Ayrıştırılmasına ve Birleştirilmesine Yardımcı Olan Bir Kavram Olarak Dil	25
2.1.5. Kendini Oluşturan Bileşenler Sayesinde İletişime Yön Veren Bir Unsur Olarak Dil	26
2.1.6. Oluşturduğu İletişim Ortamı Sayesinde İnsanları Sosyalleştirerek Onları Toplumlara Dönüştüren Bir Unsur Olarak Dil	27
2.1.7. Tabu Olan Kelimelere Örtülü Bir Şekilde İfade Etme İmkânı Kazandırarak İletişime Kolaylık Sağlayan Bir Unsur Olarak Dil	29

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İLETİŞİM SÜRECİ

3.1. İLETİŞİM NEDİR?	32
3.2. İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖĞELERİ	34
3.2.1. Kaynak	34
3.2.2. Mesaj	35
3.2.3. Kanal	36
3.2.4. Hedef-Kullanıcı	37
3.2.5. Kodlama ve Kod Açımı.....	37
3.2.6. Feedback (Geri Bildirim)	39
3.2.7. Gürültü	40
3.3. İLETİŞİMİN AMACI VE İŞLEVLERİ	41
3.3.1. Bilgi Sağlama	42
3.3.2. Etkileme ve İkna Etme	43
3.3.3. Emredici ve Öğretici İşlevi.....	44
3.3.4. Birleştirme İşlevi	45
3.4. İLETİŞİMİN KARAKTERİSTİKLERİ.....	45
3.5. İLETİŞİMİN BİÇİMLERİ	48
3.5.1. Kişisel İletişim.....	49
3.5.2. Kişiler Arası İletişim	50
3.5.3. Kitle İletişimi.....	50
3.6. İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ	52
3.6.1. Sözlü İletişim.....	53

3.6.2. Sözsüz İletişim	53
3.6.3. Beden Dili İle İletişim	54
3.6.4. Yazılı İletişim	54
3.7. İLETİŞİMDE ALGININ ROLÜ	54
3.8. İLETİŞİMDE ETKİN DİNLEME	57

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İLETİŞİM ENGELLERİ

4.1. İLETİŞİM ENGELLERİ	62
4.1.1. Fiziksel ve Teknik Engeller.....	62
4.1.1.1. Mesaj İle İlgili Engeller	62
4.1.1.2. Kanal ve Araçlarla İlgili Engeller.....	62
4.1.1.3. Gürültü İle İlgili Engeller	63
4.1.1.4. Dil İle İlgili Engeller	63
4.1.2. Psikolojik ve Sosyal Engeller.....	63
4.1.2.1. İletişim Amacının belirlenmemesi	63
4.1.2.2. Önyargılar.....	64
4.1.2.3. Görüş Farklılıkları	64
4.1.2.4. Algılama Farklılıkları	64
4.1.2.5. Tutum ve Davranışlar	64
4.1.2.6. Sosyo-Kültürel Farklar	65
4.1.2.7. Sahip Olunan Bilgi Düzeyi.....	65
4.1.3. Örgütsel Engeller.....	65

BEŞİNCİ BÖLÜM

DİL FAKTÖRÜ

5.1. DİL FAKTÖRÜ.....	67
------------------------------	-----------

ALTINCI BÖLÜM

MATERYAL VE METOT

6.1. UYGULAMA.....	68
6.2. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	68

6.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	68
6.4. VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ	69
6.5. VERİLERİN ÇÖZÜMÜ VE DEĞERLENDİRMESİ	69
6.6. ARAŞTIRMAYA AİT SORULAR.....	69

YEDİNCİ BÖLÜM

BULGULAR	71
SONUÇ	89
KAYNAKÇA	92
ÖZGEÇMİŞ	97

ÖZET**YÜKSEK LİSANS TEZİ****İLETİŞİMDE DİL ENGELLERİ****Leyla UYGUN****Danışman: Doç. Dr. Merve KARABULUT****2025, 97 sayfa****Jüri: Doç. Dr. Merve KARABULUT (Danışman)
Prof. Dr. Ahmet Uğur NALCIOĞLU
Doç. Dr. Cihan TUNCER**

İletişim, bireyler, topluluklar veya kurumlar arasında ortak bir anlayış oluşturmayı, bilgi paylaşımını ve etkileşim hissini mümkün kılan bir süreçtir. İnsanlar arasındaki iletişimde en önemli unsur olan dil, sürecin tüm aşamalarını doğrudan şekillendirmektedir. Başka bir deyişle, iletişim; bireyler, kurumlar ve toplum arasındaki ilişkileri sürdüren temel araçtır. İnsanların birbirlerini, kurumları ve genel anlamda dış dünyayı tanıyabilmesi, olayları ve düşünceleri kavrayıp yorumlayabilmesi için iletişim sürecine gereksinim duyulmaktadır.

Dil aracılığıyla gerçekleşen öğrenme sürecinde, edinilen bilgiler pratiğe dökülerek becerilere dönüştürülür. Bireylerin ve kurumların dış dünya ile anlamlı bir bütün oluşturabilmesi için etkili iletişim kanalları kurulmalı ve iletişimin niteliği yükseltilmelidir. Çünkü bireyler arasında gerçekleşen iletişim, bilinçli ya da farkında olmadan ortaya çıkan çeşitli etkenler nedeniyle bozulabilmekte, yanlış anlaşılabilmekte ve hatalı biçimde yorumlanabilmektedir. Bu çalışmada, iletişim sürecinin ayrılmaz bir parçası olan dilin rolü ve işlevi ile iletişimin önünde engel teşkil eden dil kaynaklı sorunlar ele alınmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Dil, Etkili İletişim, İletişim, İletişim Engeli, Yabancı Dil Öğretimi

ABSTRACT**MASTER THESIS****LANGUAGE BARRIERS IN COMMUNICATION****Leyla UYGUN****Advisor: Assoc. Prof. Dr. Merve KARABULUT****2025, 97 pages****Jury: Assoc. Prof. Dr. Merve KARABULUT (Advisor)
Prof. Dr. Ahmet Uğur NALCIOĞLU
Assoc. Prof. Dr. Cihan TUNCER**

Communication is a process that enables creating a common understanding, sharing information and a sense of interaction between individuals, communities or institutions. Language, which is the most important element in communication between people, directly shapes all stages of the process. In other words, communication; It is the fundamental tool that maintains relationships between individuals, institutions and society. A communication process is needed so that people can get to know each other, institutions and the outside world in general, and understand and interpret events and ideas.

In the learning process that takes place through language, the acquired knowledge is put into practice and transformed into skills. In order for individuals and institutions to form a meaningful whole with the outside world, effective communication channels should be established and the quality of communication should be improved. Because communication between individuals can be disrupted, misunderstood and misinterpreted due to various factors that occur consciously or unconsciously. In this study, the role and function of language, which is an integral part of the communication process, and language-related problems that constitute an obstacle to communication are discussed.

Key Words: Language, Effective Communication, Communication, Communication Barriers, Foreign Language Teaching.

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. İletişimin Gerçekleşme Süreci	34
Şekil 2. Ortak Tecrübe Alanlarının Gösterimi	39
Şekil 3. Kaliteli İletişimi Engelleyen Örgütsel Engeller.....	66
Şekil 4. “İletişim sürecinde; dil ve anlatım güçlükleri yaşıyorum.” Maddesinin Dağılım Gösterimi	71
Şekil 5. “İletişim sürecinde; cinsiyet farklılıklarından olumsuz etkilenirim.” Maddesinin Dağılım Gösterimi.....	72
Şekil 6. “İletişim sürecinde; kültürel farklılıklarından olumsuz etkilenirim.” Maddesinin Dağılım Gösterimi.....	73
Şekil 7. “İletişim sürecinde; bakış açısındaki farklılıklar olumsuz etki yaratır.” Maddesinin Dağılım Gösterimi.....	74
Şekil 8. “İletişim sürecinde; statü farklılıkları olumsuz etki yaratır.” Maddesinin Dağılım Gösterimi	75
Şekil 9. “İletişim sürecinde; yüz yüze iletişimin daha etkili olduğunu düşünüyorum.” Maddesinin Dağılım Gösterimi	76
Şekil 10. “İletişim sürecinde; dolaysız, sade ve basit bir dil kullanımının daha etkili olduğunu düşünüyorum.” Maddesinin Dağılım Gösterimi	77
Şekil 11. “İletişim sürecinde; beden dili, hitap ve ses tonunu ayarlamakta zorlanıyorum.” Maddesinin Dağılım Gösterimi	78
Şekil 12. “Kendimi konuşulan dilin dışında, jestler ve mimikler aracılığı ile ifade etmekte zorlanırım.” Maddesinin Dağılım Gösterimi.....	79
Şekil 13. “İletişimde kullanılan dil, bireylerin çevreleriyle olan ilişkilerini belirleyebilir ve güçlendirebilir.” Maddesinin Dağılım Gösterimi.....	80
Şekil 14. “Dil gelişimi zeka ve zihin gelişimi ile doğru orantılıdır.” Maddesinin Dağılımının Gösterimi	81
Şekil 15. “Sosyal çevre ve ailenin eğitim durumu dil gelişimini etkiler.” Maddesinin Dağılımının Gösterimi	82
Şekil 16. “Düzensiz dil kullanımı bireyin eğitim performansını ve sosyal uyumunu olumsuz yönde etkiler.” Maddesinin Dağılım Gösterimi	83
Şekil 17. “Dil, ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak değişmektedir.” Maddesinin Dağılım Gösterimi	84

Şekil 18. “ <i>Dil ve öğrenme arasında önemli bir ilişki vardır.</i> ” Maddesinin Dağılım Gösterimi	85
Şekil 19. “ <i>Dil kullanımına bağlı bilgi aktarımı yetersizliği iletişim engellerine neden olur.</i> ” Maddesinin Dağılım Gösterimi.....	86
Şekil 20. “ <i>Dilin karmaşık kullanımı, yetersiz kullanımı ya da fazla kullanımı gibi durumlar iletişim engellerine neden olabilir.</i> ” Maddesinin Dağılım Gösterimi	87
Şekil 21. “ <i>Dil engelleri, insanlar aynı dili konuşmadığında ya da aynı dil konuşulsa bile aynı seviyede iletişim becerisine sahip olunmadığında da ortaya çıkar.</i> ” Maddesinin Dağılım Gösterimi	88

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. “İletişim sürecinde; dil ve anlatım güçlükleri yaşıyorum.” Sorusuna İlişkin Oranlar	71
Tablo 2. “İletişim sürecinde; cinsiyet farklılıklarından olumsuz etkilenirim.” Sorusuna İlişkin Oranlar	72
Tablo 3. “İletişim sürecinde; kültürel farklılıklarından olumsuz etkilenirim.” Sorusuna İlişkin Oranlar	73
Tablo 4. “İletişim sürecinde; bakış açısındaki farklılıklar olumsuz etki yaratır.” Sorusuna İlişkin Oranlar	74
Tablo 5. “İletişim sürecinde; statü farklılıkları olumsuz etki yaratır.” Sorusuna İlişkin Oranlar	75
Tablo 6. “İletişim sürecinde; yüz yüze iletişimin daha etkili olduğunu düşünüyorum.” Sorusuna İlişkin Oranlar	76
Tablo 7. “İletişim sürecinde; dolaysız, sade ve basit bir dil kullanımının daha etkili olduğunu düşünüyorum.” Sorusuna İlişkin Oranlar	77
Tablo 8. “İletişim sürecinde; beden dili, hitap ve ses tonunu ayarlamakta zorlanıyorum.” Sorusuna İlişkin Oranlar	78
Tablo 9. “Kendimi konuşulan dilin dışında, jestler ve mimikler aracılığı ile ifade etmekte zorlanırım.” Sorusuna İlişkin Oranlar	79
Tablo 10. “İletişimde kullanılan dil, bireylerin çevreleriyle olan ilişkilerini belirleyebilir ve güçlendirebilir.” Sorusuna İlişkin Oranlar	80
Tablo 11. “Dil gelişimi zeka ve zihin gelişimi ile doğru orantılıdır.” Sorusuna İlişkin Oranlar	81
Tablo 12. “Sosyal çevre ve ailenin eğitim durumu dil gelişimini etkiler.” Sorusuna İlişkin Oranlar	82
Tablo 13. “Düzensiz dil kullanımı bireyin eğitim performansını ve sosyal uyumunu olumsuz yönde etkiler.” Sorusuna İlişkin Oranlar	83
Tablo 14. “Dil, ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak değişmektedir.” Sorusuna İlişkin Oranlar	84
Tablo 15. “Dil ve öğrenme arasında önemli bir ilişki vardır.” Sorusuna İlişkin Oranlar	85

Tablo 16. “ <i>Dil kullanımına bağı bilgi aktarımı yetersizliğı iletişim engellerine neden olur.</i> ” Sorusuna İlişkin Oranlar	86
Tablo 17. “ <i>Dilin karmaşık kullanımı, yetersiz kullanımı ya da fazla kullanımı gibi durumlar iletişim engellerine neden olabilir.</i> ” Sorusuna İlişkin Oranlar	87
Tablo 18. “ <i>Dil engelleri, insanlar aynı dili konuşmadığında ya da aynı dil konuşulsa bile aynı seviyede iletişim becerisine sahip olunmadığında da ortaya çıkar.</i> ” Sorusuna İlişkin Oranlar	88

ÖNSÖZ

İnsanlar arasındaki iletişim, yalnızca sözlerin ötesine geçen karmaşık bir süreçtir. Ancak dil, bu iletişimin en temel taşıdır. Küreselleşen dünyada farklı dillerin ve kültürlerin bir araya gelmesiyle birlikte dil engelleri, bireylerin ve toplumların karşılaştığı önemli bir sorun haline gelmiştir. Bu engeller, yalnızca anlamayı değil, aynı zamanda empati kurmayı, ortak bir çözüm bulmayı ve sağlıklı ilişkiler geliştirmeyi de zorlaştırmaktadır.

Bu çalışmada, dil engellerinin iletişim üzerindeki etkilerini, bireyler ve topluluklar arasındaki dinamikleri nasıl şekillendirdiğini ve bu engellerin aşılmasına yönelik çözüm önerilerini ele alındı. Çalışma boyunca, farklı dil ve kültürlerin bir arada bulunmasının yarattığı zorluklara olduğu kadar sunduğu fırsatlara da odaklanmaya gayret edildi.

“İletişimde Dil Engelleri” isimli tez çalışmamda desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, çalışmamı yönlendiren, beni teşvik eden ve değerli katkılarıyla bu süreci anlamlı kılan danışman hocam Sayın Doç. Dr. Merve KARABULUT’a en içten teşekkürlerimi sunarım.

Yine çalışmamla ilgili ölçümleri yapmamda bana her türlü desteği veren İğdır 125. Yıl Anadolu Lisesi idareci, öğretmen ve öğrencilerine ve ayrıca elde ettiğim verileri istatistiksel olarak değerlendirmemde bana yardımcı olmasından ve sabrından dolayı eşime teşekkürü bir borç bilirim.

Erzurum-2025

Leyla UYGUN

GİRİŞ

İnsan, diğer insanlarla iletişim kurmak ve bu iletişimi sürdürebilmek için dili kullanır. İnsan topluluklarının ortak bir dil konuşması, belirli bir toplumsal yapının oluşmasını sağlar ve bu yapı, milletlerin temelini oluşturur. Milletlerin, dil aracılığıyla ifade ettikleri sözlü ve yazılı tüm unsurlar, kültür olarak adlandırılır ve bu kültür, değerlerini dile yansıtarak gelenek, inanç ve yaşam bilgilerini söz varlığında saklar.

Dil, yazılı ve sözlü kültürün aktarılmasında önemli bir araçtır; edebiyat, sanat, tarih ve din gibi unsurların taşıyıcısı olarak karşımıza çıkar. Bu bağlamda, dil ve kültürün birbirini etkilediğini söylemek mümkündür. Dil ve kültür, bireyleri ve toplumu şekillendiren güçlü bir etkiye sahiptir ve bu durum, bireylerin içinde yaşadığı toplumla olan bağlarını doğrudan etkiler.

Bir toplumun kimliği, sahip olduğu dil ve kültür çerçevesinde belirlenir. Bireylerin topluma uyum sağlaması, aynı zamanda geçmişin değerlerini öğrenmeleri ve beceriler kazanmalarıyla mümkün olur. Bu süreç, sağlıklı bir eğitimin temel hedeflerinden biri olarak görülen bir "kültürlenme" süreci olarak da tanımlanabilir. Hatta eğitim ve öğretimin esas amacı, bu süreci desteklemektir (Çifci, Batur, ve Keklik, 2013: 364-367).

Bu çerçevede dil öğretimi, yalnızca bir dil öğrenme süreci değil, bununla birlikte bir kültürü öğrenme süreci şeklinde de değerlendirilebilir. Hedeflenen dili öğrenmeye çalışan birey, bu süreçte dışarıdaki dünya ile olan bağlarını anlamlandırmayı öğrenir. Dilin, kültürel unsurlar barındırdığı gerçeği de bu açıdan oldukça önemlidir.

İletişim, insanlığın başlangıcından bu yana var olan ve insanlar tarafından sürekli geliştirilen dinamik bir süreçtir. İnsan, doğduğu andan itibaren çevresiyle ve diğer insanlarla etkileşimde bulunan, onlara mesajlar ileten ya da onlardan gelen mesajları yorumlayıp anlamlandırabilen sosyal ve ayrıcalıklı bir varlıktır. Bu iletişim becerileri sayesinde insanlar, hem yaşam alanını hem de toplumsal ilişkilerini şekillendirir ve canlı tutar.

Bu bağlamda iletişim, insanın dış dünyayı anlamlandırmasına, bireysel varlığının farkına varmasına ve yalnızca biyolojik bir varlık olmaktan çıkıp belirli bir kültür ve toplumun üyesi haline gelmesine (sosyalleşmesine) yardımcı olur. Aynı zamanda,

bireylerin yaşadığı toplumdaki ilişkilerini düzenlemelerini sağlar. Bu nedenle, iletişim insanoğlu için vazgeçilmez bir yaşamsal gereklilik ve temel bir ihtiyaçtır.

İletişim, dil bilimi, antropoloji, sosyoloji, psikoloji gibi birçok disiplinle ilişkili, karmaşık bir kavramdır. Bu karmaşıklık nedeniyle, iletişim net sınırlarla tanımlanabilen bir disiplin olarak görülmez (Gökçe, 2001: 80-95).

İletişim, bireylerin dış dünyayı dil ve semboller aracılığıyla kavraması ve yorumlaması sürecidir. Aslında, dış dünyayla bağlantısı olmayan hiçbir zihinsel deneyim bulunmamaktadır (Porzig, 1995: 6-10). Bu çerçevede iletişim, insanların zihinsel yaşantılarını anlamlı bir biçimde ifade etmesidir. Başka bir ifadeyle, anlam oluşturma ve bu anlamı diğer insanlarla paylaşma sürecidir (Kılıç, 2002: 15-18).

İnsan, anlamlandırma, yorumlama ve paylaşma sürecini kavramlar oluşturma ve semboller kullanma yeteneğiyle gerçekleştirir. Çünkü düşünen ve konuşabilen bir varlık olarak, soyut kavramları sembollerle ifade edebilme kapasitesine sahiptir ve bu sembolleri anlamlı dil yapılarına dönüştürerek aktarabilir. İşte bu özgün yetenek, iletişimin gerçekleşmesini sağlarken aynı zamanda onun biçimlenmesine ve sağlam bir yapı kazanmasına katkıda bulunur.

Bu yönüyle iletişim, insanın muhakeme yeteneğiyle, yani dış dünyayı algılayıp yorumlama kapasitesiyle doğrudan ilişkilidir.

Dilin anlama odaklı bu yönünü, Alman düşünür Johann Georg Hamann şu şekilde ifade eder: *“Akıl, anlama süreçlerinin bütününden oluşur, ancak anlama dediğimiz şey yalnızca dil yoluyla mümkündür. Dil olmasaydı akıl da olmazdı. Çünkü dil, aklın hem aracı hem de ölçütüdür”* (Akarsu, 1998: 35-38).

Bu bağlamda, insanın kavramları sembollere, sembolleri ise anlamlı iletilere dönüştürme yetisi büyük ölçüde dil aracılığıyla gerçekleşir. Bu durum, toplumsal bir varlık olarak insanın temel gereksinimlerinden biri olan iletişimin, büyük ölçüde dilin iletişim sürecindeki rolüne dayandığını ortaya koymaktadır.

İnsanlar arasındaki iletişimin aracı ve şekillendiricisi olan dil, farklı işaret sistemlerinden oluşan karmaşık bir yapıdır. Bu yapı, iletişim sürecini tüm yönleriyle etkiler ve yönlendirir. Bu bağlamda, dilin eksik ya da yanlış kullanımı iletişimi olumsuz

etkileyerek aksamalara yol açabilir. Öte yandan, dilin yanlışsız ve manalı bir biçimde kullanılması iletişim sürecini güçlendirir ve daha etkili hale getirir.

Bu nedenle, sağlıklı bir iletişim kurabilmek, dilin doğru ve etkili bir şekilde kullanılmasına bağlıdır. Başka bir deyişle, bilinçli bir iletişim ancak dilin kurallarının ve işlevlerinin iyi anlaşılması ve bu kuralların amacına uygun şekilde uygulanmasıyla mümkün olur.

Dil öğretiminde kültürel öğelerin aktarımında şu amaçlar öne çıkar: Öğrencilerin, bireylerin davranışları ve konuşmalarında kültürün rolünü fark etmeleri, hedef kültürde yaygın durumlara karşı gösterilen ortak tepkileri tanımaları ve hedef dildeki sözcükler ile ifadelerin, kültürel yapı doğrultusunda belirli bir düzenle kullanıldığını kavramaları sağlanır. Bunun yanı sıra, öğrencilerin hedef kültüre dair genelleyici yargıları tarafsız bir bakış açısıyla analiz etmeleri, bu kültüre ilişkin bilgi edinme yetilerini geliştirmeleri ve hedef kültüre yönelik ilgi duyarak o toplumun bireyleriyle empati kurmalarına katkıda bulunulması amaçlanır (Er, 2006: 1-14).

Dil öğretiminde, hedef dile ait kültürel unsurların tamamını aktarmak mümkün olmasa da, derslerde kullanılacak materyallerin seçimi ve düzenlenmesi, bu unsurların öğrencilere kazandırılmasında kritik bir rol oynar. Yazılı ve görsel materyallerin en belirgin özelliği, kültürel değerleri yansıtmalarıdır (Göçer, 2013: 76-77). Yabancı dil öğretiminde tercih edilen materyallerin kültürel bağlamla ne kadar uyumlu olduğu, dil ve kültür arasındaki ilişkinin öğrenciye ne kadar etkili bir şekilde aktarılacağını belirleyen temel faktörlerden biridir.

Bunun yanı sıra, kültürün aktarım sürecin içerisinde yalnızca hedef dilin kültürel değerlerini aşlamaya yönelik bir yöntem benimsenmemelidir. Burada temel olan, öğrencilerin iletişim yetilerini geliştirmeye odaklanan bir kültürel eğitim yaklaşımıdır. Böylece, iletişim becerisinin pekiştirilmesi ve kültürler arası etkileşimde hedef dilin uygun ve doğru bir şekilde kullanılması sağlanabilir. Ayrıca, kalıplaşmış ifadelerin, benzetmelerin ve mecazi anlamların, hedef dilin kültürel bağlamı bilinmeden kavranamayacağı veya yanlış yorumlanabileceği açıktır (Çifci, Batur ve Keklik, 2013: 364-367).

Bu bağlamda, yabancı dil eğitimi veren öğretmenlere büyük sorumluluk düşmektedir.

Toplumlar, kendi kolektif hafızalarına sahip olan dinamik yapılar olarak, gelenekten geleceğe taşıdıkları bilgileri ve değerleri belirli bir toplumsal bellekte toplar. Her toplumun, kültürel ve tarihsel mirasını şekillendiren bu bellek, özellikle iletişim pratikleri etrafında gelişir. Bu süreç, toplumların kimliklerini oluşturmak ve sosyal ilişkilerini sürdürmek için temel bir rol oynar. Bu toplumsal bellek, geçmişteki deneyimlerin ve öğrenilen değerlerin birikimi olarak, bireylerin dünyayı anlama biçimlerini etkiler.

Kültürel öğeleri içeren bu unsurlar, dilin aktarıcı işlevi sayesinde nesilden nesile iletilir. Yabancı bir dili öğrenmeye çalışan bireylerin, o dilin kültürel yapısını kavramadan tam anlamıyla dil becerisi kazanması oldukça güçtür. Bu doğrultuda, hedef dilin öğretiminde yalnızca dilbilgisi kurallarının değil, aynı zamanda o dile ait kültürel öğelerin de aktarılması gereklidir. Yabancı dil öğretiminde kültürel bilgi aktarımı, dil eğitiminin temel bileşenlerinden biri olarak görülmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

DİL VE DİLİN İŞLEVLERİ

1.1. DİL

Dil, insanlar arasında anlaşmayı sağlayan, kendisine özgü yasaları olan ve ancak bu yasalar çerçevesinde gelişen bir varlıktır (Ergin, 1985: 3). Temeli bilinmeyen zamanlarda atılmış seslerden örülmüş bir anlaşma sistemidir (<https://edebiyatsultani.com/iletisim-dil-ve-kultur/>).

Dil, bireylerin düşüncelerini ve isteklerini ifade etmek için kullandıkları sesli semboller sistemidir. Bunun yanı sıra, jestler ve mimikler aracılığı ile de çeşitli duygu ve düşüncelerimizi aktarabiliriz. Ancak, en gelişmiş iletişim aracı dildir.

Konuşma, insanı diğer canlılardan ayıran üst düzey bir yetidir. İnsan, konuşma becerisiyle dünyaya gelir; ancak dili doğuştan bilmez. Bir çocuk, içinde yetiştiği topluluğun dilini, yani anadilini, uzun süren bir öğrenme süreci sonunda edinir. Esasında her dil, toplumlar içinde binlerce yıl süren gelişim süreciyle oluşmuş bir sosyal yapıdır (Banguoğlu, 1986: 9).

Dil, insan hayatının her anında ve tüm sosyal ilişkilerimizde bize aracılık eden, bağlarımızı düzenleyen bir araçtır. Evde, okulda, sokakta, çarşıda, iş yerinde ve her türlü ortamda dil sayesinde iletişim kurarız. İnsan, konuşacağı dili doğduğu andan itibaren çevresinde hazır bulur. Ancak ana dili, doğuştan kazanılmaz. İlk aylarda bebek, ağlamalar, taklitler ve bazı hareketlerle çevresiyle iletişim kurmaya çalışır. Çocuk, bulunduğu toplumun dilini, anadilini uzun bir öğrenme süreciyle edinir. Zamanla, kulağına alınan seslerin belirli kavramlar, hareketler ve nesnelerle bağlantılı olduğunu fark etmeye başlar.

Dil, öncelikle sosyal ve milli bir varlık olarak karşımıza çıkar. Bireylerin ötesinde, bir milleti ilgilendiren, tüm toplumu etkileyen bir unsurdur. Bir milletin duygu ve düşüncelerini yansıtan, ortak hazinesini oluşturan dildir. Bir milleti ayakta tutan, bireyler arasındaki bağları güçlendiren, sosyal yaşamı düzenleyen ve sürdüren, milli bilinci besleyen dilin rolü oldukça büyüktür. Bağımsızlığın temeli milli bilinçtir ve milli bilincin en güçlü kaynağı ise dildir (<https://www.turkedebiyati.org/iletisim-dil-kultur/>).

1.1.1. Bir Kurallar Bütünü Olarak Dil

Günlük hayatta (Fromkin, Rodman ve Hyams, (1993: 21-23), bazı dillerin kurallı, bazılarının ise kuralsız olduğu sıkça dile getirilir. Hatta diller arasında “*çok kurallı*” (Ör; Türkçe, Almanca, Rusça, Latince (Eski Yunanca) vs.) veya “*az kurallı*” (Ör; İngilizce, Çince (Mandarin), Japonca, İspanyolca, Fransızca, Flemenkçe vs.) gibi derecelendirmelere de rastlanır. Benzer şekilde, yazılı ve sözlü dil arasındaki farklar da bu çerçevede ele alınır. Yazılı dilin belli kurallara sahip olduğu, sözlü dilin ise düzensiz olduğu ifade edilmektedir.

Şimdi bu düşüncenin doğru olduğunu kabul edelim. Eğer sözlü dil gerçekten kuralsız olsaydı, insanlar nasıl etkili bir şekilde iletişim kurabilirdi? Anadilimizi öğrenirken dilbilgisi kurallarını içselleştirmeden konuşuyorsak, o zaman tamamen rastlantısal bir dil kullanıyor olmamız gerekirdi. Ancak şimdiye kadar, sağlıklı bir bireyin “*Senin için yemek yaptım*” yerine “*İçin senin yemek yaptım*” ya da “*Ben okula gittim*” yerine “*Ben okula gittin*” gibi hatalı ifadeler kullandığını duymadık.

Bu bağlamda kuralsızlık, rastgelelik anlamına geldiğinde, kuralları olmayan bir iletişim ve dolayısıyla kuralsız bir dilin var olması mümkün değildir. Bu nedenle, dil belirli kurallar çerçevesinde işleyen bir sistemdir. Bu durum hem yazılı hem de sözlü dil için geçerlidir ve diller arasında kurallılık düzeyi belirlemek, bilimsel açıdan pek mantıklı görünmemektedir.

Tüm dillerin sözlü olduğu gerçeği, her dilin kendine özgü bir sesbilimsel yapıya sahip olduğunu gösterir. Aynı zamanda, tüm dillerin sözcüklerden ve bu sözcüklerin birleşimiyle oluşan cümlelerden meydana gelmesi, dillerin biçimbilimsel ve sözdizimsel kurallara dayandığını ortaya koyar. Bununla birlikte, sözcüklerin ve cümlelerin anlam taşıdığı dikkate alındığında, dilin aynı zamanda anlambilimsel ilkelere sahip olduğu sonucuna ulaşılır (<https://cdn.istanbul.edu.tr/FileHandler2.ashx?f=1.-hafta-turk-dili-i.pdf>).

İnsan tarafından geliştirilen yapay dillerde de benzer kurallar bulunur. Örneğin, C, Java ve Matlab gibi programlama dillerinde de belirli bir sözdizimi, yazım kuralları ve anlam taşıyan yapılar mevcuttur.

Programlama dilleri kullanılırken yazılan her kod, belirli bir sözdizimi kuralına uygun olarak oluşturulur; ses bilimsel kurallar bulunmasa da yazım kuralları mevcuttur ve her kodun belirli bir anlamı ve işlevi vardır. Ancak insan dili, çok daha karmaşık ve esnek bir yapıya sahiptir; anlamın bağlama göre değişebilmesi, çok anlamlılık ve yeni anlamlar üretebilme kapasitesi gibi özellikler taşır. Buna karşın, programlama dillerinde ve diğer yapay dillerde bu tür çok anlamlılık söz konusu değildir (Grady, Dobrovolsky ve Katamba, 1996: 21-23).

1.1.2. Doğuştan Getirilen İnsana Özgü Bir Sistem Olarak Dil

Chomsky, insanın dil yetisinin doğuştan gelen bir özellik olduğunu ileri sürer. Ona göre, insan zihni, dil edinimini mümkün kılacak bir mekanizmayla dünyaya gelir. Bu mekanizmaya “*dil edinim düzeneği*” (*language acquisition device*) adını verir. Bu sistem, bir bebeğin anne ve babasından sınırlı miktarda dil girdisi almasına rağmen, kısa sürede dili öğrenmesini sağlar. Ayrıca, bu yapı sayesinde, sınırlı sayıda kuralla sonsuz sayıda dilsel ifade üretmek mümkün hale gelir (Chomsky, 1965: 88-92).

1970’li yıllarda hayvanlar üzerinde gerçekleştirilen dil araştırmaları, dilin yalnızca insanlara özgü olduğu görüşünü destekleyen önemli veriler sunmuştur. Bu çalışmalar arasında yer alan Nim Projesi, bir şempanzeye dil öğretme girişimiyle, dilin insan türüne has olup olmadığını incelemiştir. Elde edilen sonuçlar, elverişli koşullar sağlanmasına rağmen, diğer memelilerin insan diline benzer bir dil edinme veya kullanma yetisine sahip olmadığını ortaya koymuştur.

Dilin insana özgü olduğunu gösteren bir diğer önemli kanıt, nöroloji ve genetik alanlarında elde edilen bulgulardır. Paul Broca, beynin sol ön lobunda yer alan ve “Broca alanı” olarak adlandırılan bölgenin dil işleme süreçleriyle bağlantılı olduğunu keşfetmiş, bu bölgede meydana gelen hasarların dil bozukluklarına yol açtığını ortaya koymuştur. Broca alanındaki lezyonlar, dilbilgisel açıdan hatalı cümlelerin üretilmesine neden olurken, aynı zamanda konuşmanın motor koordinasyonunu da olumsuz etkileyebilir (Corianne ve Gregory, 2011: 7).

Daha sonraki yıllarda Karl Wernicke, beynin sol arka bölgesinde yer alan “Wernicke alanı”nın anlamsal süreçlerle bağlantılı olduğunu keşfetmiştir. Wernicke, bu bölgede oluşan bir hasarın, bireyin akıcı ve dilbilgisel açıdan doğru cümleler kurmasını

engellemese de, üretilen ifadelerin anlam bakımından tutarsız ve bağlamdan kopuk olmasına yol açtığını belirtmiştir (Démonet, Chollet, Ramsay, Cardebat, Nespoulous, Wise, Rascol ve Frackowiak, 1992: 115).

1.1.3. Evrensel Nitelikli Bir Dil Bilgisi Temeline Dayanan Yapısıyla Dil

Dünyadaki dil sayısının çokluğu düşünüldüğünde, dilbilgisinin evrensel olabileceği fikri ilk bakışta dayanaksız gelebilir. Bu kadar farklı dilin, ortak ve genel bir dilbilgisine bağlı olduğunu savunmak aşırı bulunabilir. Ancak, daha önce belirttiğimiz gibi, dil zihinsel bir süreç olup beyinde şekillendiğine göre, dilin insanlar ve toplumlar dışında da geçerli bazı temel prensipleri olmalıdır. Çünkü dil yapısı, görme veya işitme gibi duyuşal sistemlerimiz gibi, gelen bilgiyi kendi içindeki dinamik yapısına göre işleyen bir mekanizmadır.

Çinlilerin görme sistemi ile Türklerin veya Portekizlilerin işitme sistemi ile Japonların işitme sistemi arasında bir fark olmadığı gibi, tüm diller için geçerli olan evrensel dil bilgisi ilkelerinin de var olması gerekmektedir. Ancak bu durum, diller arasında hiçbir farklılık olmadığı anlamına gelmez. Örneğin, ana dili Türkçe olan bireyler, İngilizce öğrenirken iki dil arasında pek çok yapısal farklılık bulunduğunu gözlemleyebilir. Bununla birlikte, diller arasındaki çeşitlilik ya da değişkenlik (settings), evrensel dil bilgisi varsayımını geçersiz kılmaz. Evrensel dil bilgisi, diller arasındaki yapısal çeşitlenmeye rağmen, dilin temel ilkelerinin tüm dillerde ortak olduğunu öne sürer (<https://cdn.istanbul.edu.tr/FileHandler2.ashx?f=1.-hafta-turk-dili-i.pdf>).

İnsan zihninde bulunan evrensel dil bilgisi, dilin hızlı ve etkili bir şekilde edinilmesini sağlar. Yani, birey doğuştan bazı temel dil bilgisi ilkeleriyle dünyaya gelir. Doğumdan sonra ise, bu içsel ilkeler, maruz kalınan dilin kurallarına göre şekillenir. Örneğin, öbek yapıları oluşturma yetisi, insanın doğuştan sahip olduğu dilsel bir özelliktir. Türkçeyi ana dili olarak konuşan bireyler, *"Ben arkadaşımın arabasını binanın önüne park ettim."* gibi bir cümleyi, belirli bir hiyerarşik yapıya göre bölme eğilimindedir. Bu durum, dil ediniminin rastgele değil, insan zihninde var olan evrensel ilkeler doğrultusunda gerçekleştiğini gösterir.

(1) Ben arkadaşımın arabasını binanın önüne park ettim.

(1a) Ben / arkadaşımın arabasını / binanın önüne / park ettim.

(1b) Ben arkadaşımın / arabasını binanın / önüne park ettim.

Her ana dil konuşuru, "*arabasını binanın*" gibi bir ifadenin anlamsız olduğunu, ancak "*arkadaşımın arabasını*" gibi bir öbeğin anlam taşıdığını sezgisel olarak fark eder. Ayrıca, "*arkadaşımın arabası*" öbeğinde yer alan iki kelimedenden birinin (*arabası*), öbek içinde daha merkezi bir rol üstlendiğini, yani hem anlamsal hem de yapısal açıdan belirleyici olduğunu da çıkarabilir. Bu belirleyici kelimeye "*baş*" (*head*) denir ve Türkçede baş kelime genellikle tamlayandan veya tümleçten sonra yer alır. Bu nedenle Türkçe, Japonca ve Korece gibi "*baş-son*" (*head-final*) diller arasında sınıflandırılır (Fromkin, Rodman ve Hyams, (1993: 21-23).

Öte yandan, İngilizce gibi dillerde de benzer bir öbekleme mekanizması bulunmasına rağmen, tamlayan (tümleç) ve tamlanan (baş) arasındaki sıralama ters yönde işler; yani baş kelime tamlayandan önce gelir. Bu nedenle İngilizce, Almanca ve İspanyolca gibi diller, "*baş-ilk*" (*head-initial*) diller olarak adlandırılır (Fromkin, Rodman ve Hyams, (1993: 21-23).

Bu durum Noam Chomsky'nin evrensel dilbilgisi kuramı ve çocukların dil edinimi ile ilgili çalışmalarında ifade edilmektedir. Özellikle, çocukların doğuştan gelen dil edinim yetenekleri ve çevrelerinden duydukları dilin yapısına bağlı olarak cümle yapılarını öğrenmeleri konuları, dilbilim literatüründe geniş bir şekilde incelenmektedir (<https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/ybarut/134655/D%C4%B0L%20GEL%C4%B0C5%9E%C4%B0M%C4%B0.ppt>).

Sonuç olarak, dilin yapısını incelediğimizde, tüm diller için geçerli olan temel ilkelerin yanı sıra, her dile özgü belirli ayarların da bulunduğu ve bu farklılıkların bir araya gelerek evrensel dil bilgisini oluşturduğu görülmektedir. Bir çocuk, doğduğu andan itibaren öbekleme ilkesine sahiptir. Ancak bu öbeğin nasıl düzenleneceği, yani "*baş-ilk*" mi yoksa "*baş-son*" mu olacağı çocuğun maruz kaldığı dilin yapısına bağlı olarak şekillenir (Chomsky, 1991: 26-53).

1.1.4. Üretkenlik Yapısıyla Dil

Dilin üretkenliği denildiğinde, genellikle sanatla, özellikle de edebiyatla olan ilişkisi akla gelir. Bu yaklaşıma göre, dil yaratıcı ve üretkendir çünkü metafor oluşturma

yetisine sahiptir. Ancak üretkenlik, yalnızca sanatsal ifadelerde değil, günlük iletişimde de açıkça gözlemlenebilir. Dil, sınırlı bir kelime haznesine ve belirli dilbilgisi kurallarına sahip olmasına rağmen, sonsuz sayıda cümle kurabilme yeteneğine sahiptir. Bu sayede birey, daha önce hiç duymadığı bir ifadeyi oluşturabilir ve ilk kez duyduğu bir cümleyi anlayabilir. Örneğin, ana dili Türkçe olan sağlıklı bir birey, karmaşık bir cümleyi ilk kez duysa bile anlamını çıkarabilir. Bu durum, dilin sınırlı kurallar çerçevesinde sonsuz sayıda ifade üretmesine imkân tanır (Chomsky, 1991. 26-53).

Dilin bu özelliği, dilbilim alanında önemli bir araştırma sorusunu gündeme getirir. İnsan zihninin sınırlı sayıda kuralla sınırsız sayıda tümce üretebilmesi, dilin temelinde hangi kuralların yer aldığı sorusunu ortaya koyar ve bu konu, dilbilimcilerin üzerinde yoğunlaştığı temel meselelerden biri olmuştur.

Gündelik dilin üretkenliği bir başka boyutta ise kavramsallaştırma süreçlerinde ortaya çıkar. Bilişsel dilbilim perspektifinden bakıldığında, edebiyat dışında gündelik dilimiz de metaforik bir yapıya sahiptir (Lakoff ve Johnson, 1980: 110-112).

1.1.5. Sürekli Değişim ve Dönüşüm İçerisinde Olma Yapısıyla Dil

Daha önce dilin bir mekanizma, yani belirli kurallara dayalı bir sistem olduğundan bahsetmiştik. Bunun yanı sıra, dilin bir organizma olarak ele alınması da oldukça yaygın bir yaklaşımdır. Ferdinand de Saussure' e göre dilin organizma olarak görülmesi, onun tıpkı canlı bir varlık gibi doğup geliştiği ve zamanla değişime uğrayarak hatta yok olabileceği fikrine dayanır. Bu bakış açısı, dilin durağan değil, aksine sürekli bir dönüşüm içinde olduğunu ortaya koyar.

Dilin evrimi, yalnızca yeni sözcüklerin ("bilgisayar" ve "e-posta" gibi) dile katılması veya bazı kelimelerin zamanla kullanım dışı kalmasıyla sınırlı değildir. Aynı zamanda, kelimelerin anlamlarında, telaffuzlarında ve hatta dilbilgisi kurallarında da değişimler meydana gelir. Örneğin, 1200'lü yıllarda İngilizcede olumsuzluk eki olarak kullanılan "not" kelimesi, o dönemde "ne" biçiminde yer almakta olup, günümüzde olduğu gibi eylemden sonra değil, eylemden önce kullanılıyordu (Grady, Dobrovolsky ve Katamba, 1996: 21-23), benzer şekilde özellikle Almanca'daki olumsuzluk eki "nicht" (Türkçeye "değil" olarak çevrilebilir), Orta Almanca döneminde farklı bir yerleşim göstermekteydi. Orta Almanca'da, olumsuzluk yapmak için "nicht" kelimesi,

günümüz Almancasında olduğu gibi cümlede fiilden sonra değil, daha farklı bir yapıda yer alabiliyordu.

Bu tür değişimler, dilin yalnızca bir kural bütünü değil, aynı zamanda zaman içinde evrimleşen dinamik bir yapı olduğunu gösterir.

Dillerin değişmesinin sebepleri oldukça karmaşık ve çok yönlüdür. Bu değişim, bir anlamda insanların çevreye uyum sağlama çabasıyla ilgilidir. Örneğin, avcılık ve toplayıcılık dönemindeki insanları göz önüne aldığımızda, yaşamlarını sürdürebilmeleri büyük ölçüde avlanma, korunma gibi temel hayatta kalma ihtiyaçlarına dayanıyordu. Bu dönemde dil, insanların hayatta kalma sürecinde etkili bir şekilde iletişim kurmalarına yardımcı olan hayati bir araçtır. Ancak, o dönemin koşullarında dilin yüksek düzeyde soyutlama yeteneğine sahip olması zorunlu değildi. Bununla birlikte, çevresel koşullar değiştikçe ve toplumsal etkileşimler çeşitlendikçe, dil de bu dönüşüme uyum sağlamıştır.

İnsan dilinin esneklik ve gelişme kapasitesi, onu hayvanların iletişim sistemlerinden ayıran en temel özelliklerden biridir. Örneğin, bir arının belirli bir mesaj iletmek için çıkardığı vızıldama, her defasında aynı anlamı taşıyacaktır ve değişime uğramayacaktır. Buna karşın, insan dili yeni kavramlar üretebilir, mevcut ifadeleri dönüştürebilir ve sürekli olarak evrimleşebilir. Bu sesin anlamı, sabit kalır ve herhangi bir genişleme, farklı yorumlama ya da değişiklik söz konusu olmaz. Ancak insan dilinde, kelimeler ve ifadeler zamanla yeni anlamlar kazanabilir, farklı bağlamlarda farklı yorumlara sahip olabilir ve sürekli olarak evrilebilir. Bu da, insan dilinin esnek ve uyumlu olmasını sağlar (<https://cdn.istanbul.edu.tr/FileHandler2.ashx?f=1.-hafta-turk-dili-i.pdf>).

Dilin Önemi ve Özellikleri;

- Dil, gelişmiş bir iletişim aracıdır.
- Dil, seslerden oluşmuş bir anlaşma sistemidir.
- Tam anlamıyla anlatma ve anlaşma; seslerden örülü kurallar bütünü olan “*dil*” ile sağlanır.
- Dil, düşünce ve zekânın bir göstergesidir.
- Dil, canlı bir varlıktır.
- Dil, sosyal bir varlıktır.
- Dil, bir ortaklıktır (<https://edebiyatsultani.com/iletisim-dil-ve-kultur/>).

1.2. DİLİN İŞLEVLERİ

1.2.1. Göndergesellik İşlevi (Bağlam) (Ortam)

Dilin göndergesellik işlevi ele alındığında, Jakobson'un dilsel iletişim modeline göre, dilin temel işlevlerinden biri göndergesel işlevdir. Bu işlev, iletişimin bağlamla olan ilişkisini ve dilsel öğelerin nesnelerle, olaylarla veya zihinsel durumlarla nasıl bağlantılı olduğunu ortaya koyar. Bir konuşucunun söylediği sözcükler ve tümceler, dinleyicinin zihnindeki mevcut bilgilerle anlam kazanır. Bu anlam oluşturma süreci, zihinde kodlanan bilgilerin zamanla değişebilmesiyle sürekli bir evrim içinde gerçekleşir. Her yeni mesaj, önceki bilgilerle bağlantı kurularak şekillendirilir ve onlara referans vererek iletilir. Bu süreçte, dinleyicinin sahip olduğu dünya bilgisi kritik bir rol oynar, çünkü mesajın doğru anlaşılması, bireyin önceden edindiği bilgiler ve deneyimlerle doğrudan ilişkilidir.

Jakobson, göndergeselliğin gösteren (denotative) ve bilişsel (cognitive) düzeylerle ilişkilendiğini öne sürer. Göndergesel işlev, iletinin hangi zemin üzerinde anlamlandırılacağını belirler ve bunun sonucunda iletinin doğruluk değeri ile ilişkilidir. Örneğin, şu iki tümceye bakalım:

- a) İnsanlar ölümlüdür.
- b) İnsanlar ölümsüzdür.

Bu cümleler bilimsel gerçeklik çerçevesinde ele alındığında, "a" ifadesinin doğru, "b" ifadesinin ise yanlış olduğu sonucuna varılır. Ancak, eğer bu ifadeler bir bilim kurgu bağlamında değerlendirilecek olursa, "b" cümlesi de geçerli kabul edilebilir. Bu durum, anlamın yalnızca dilbilgisel doğrulukla değil, bağlamla da şekillendiğini gösterir. Bu örnek, anlamın bağlama göre değişebileceğini ve doğruluk değerinin belirlenmesinde bağlamın etkili olduğunu gösterir.

Sonuçta, dil ve iletişim, göndergesel işleviyle, bilişsel bir bağlamda yorumlanarak anlamlandırılır ve iletinin doğruluğu da bu bağlama dayalı olarak belirlenir. Bağlamsız bir iletişim düşünmek neredeyse imkansızdır çünkü anlam her zaman belirli bir bağlamda şekillenir (Jakobson, 1960: 350-377).

1.2.2. İleti (Bildiri) İşlevi

Dil, iletişim sürecinde hem dilsel hem de dil dışı araçlarla anlam iletme işlevi görür. Retorik işlev, yalnızca şiirsel anlatımla sınırlı olmayıp, mesajın oluşturulması ve iletilmesi sürecinin tamamını kapsar. Bildiri kavramı, alıcıya aktarılan her türlü düşünce, duygu, niyet veya eylemi içerir. Bu bildiri, ses dalgaları, yazılı semboller, grafikler veya jestler gibi çeşitli göstergeler aracılığıyla iletilir.

Bu bağlamda, retorik işlev yalnızca estetik kaygılar taşıyan bir anlatım biçimi değil, aynı zamanda iletişim sürecinin temel yapı taşlarından biridir. Sözcüklerin, işaretlerin ya da renklerin seçimi ve bunların bir bütün hâlinde anlam oluşturmaları, verici ve alıcı arasında bir bağ kurulmasını sağlar. Böylece dil, sadece sanatsal değil, aynı zamanda etkili bir iletişim aracı olarak işlev görür.

Sonuç olarak, dilin retorik işlevi, hem içeriğin oluşturulmasında hem de bu içeriğin alıcıya aktarılmasında önemli bir rol oynar ve iletişimin temellerini atar (Günay, 2004. 51-54).

Göndericinin alıcıya ilettiği bilgi, düşünce veya duygudur. Başka bir deyişle, göndericinin zihnindeki düşünceler, istekler ve duygular, görsel ya da işitsel bir biçimde şekillenir ve alıcıya aktarılır. Bu süreçte, iki veya daha fazla birey arasında anlam iletme için oluşturulan her türlü dilsel ya da dil dışı gösterge bütünü kullanılır. Mesaj, sözlü konuşmalar, yazılar, hareketler, resimler ve daha birçok farklı biçimde gönderilebilir. Bu gösterge ve araçlar, göndericinin iletme istediği mesajı alıcıya ulaştıran unsurlar olarak işlev görür (<https://bikifi.com/biki/dil-ve-iletisim/>).

1.2.3. Anlatımsallık (Verici) İşlemi

İletişimde, en tarafsız bağlamda bile bir mesaj, vericinin (konuşucunun) tutumunu yansıtır. Bu nedenle, iletişim sürecinde bir kaynağın, yani bilgiyi ileten bir vericinin bulunması zorunludur. Dilsel kodlama, bu verici tarafından gerçekleştirilir. Huber, bir konuşucunun duygularını ifade etmek için bir şey söylediğinde ve bunu başkalarına mesaj iletme amacıyla kullandığında, dili kendisine yönelik olarak işlevsel hâle getirdiğini belirtir. Bu durumda, dilin anlatımsal işlevi öne çıkar. Anlatımsallık, olayların, durumların ve nesnelerin gerçekliğinin konuşucunun bakış açısıyla üretilmesi

anlamına gelir. Yani, dil yalnızca bilgi iletmekle kalmaz, aynı zamanda konuşucunun kişisel yorumunu ve tutumunu da yansıtır (Huber, 2008: 58-60).

İletişimi başlatan öge, bilgiyi aktaracak olan kaynaktır. Bu kaynak, insan, hayvan ya da bir aygıt olabilir. Herhangi bir fikir, bakış açısı veya hissiyatı başka birine iletmek isteyen birey ya da varlık, bu mesajın aktarılmasını sağlayan kaynaktır. İletişim süreci, bir kaynağın (göndericinin) başka bir varlığa (alıcıya) bilgi ilemesiyle başlar (<https://bikifi.com/biki/dil-ve-iletisim/>).

1.2.4. Çağrı (Alıcı) (Dinleyici) İşlevi

Konuşmacı tarafından üretilen her mesaj, her koşulda bir alıcıya yöneliktir. Başka bir ifadeyle, bir iletinin temel amacı, dinleyicide belirli bir etki oluşturmaktır. Dilin yönlendirme işlevi, alıcıyı merkeze alır ve bu yönünü ön plana çıkarır. Eğer bir konuşmacı, iletisini dinleyiciyi belli bir eyleme teşvik edecek şekilde düzenliyorsa, bu mesaj yönlendirme işlevi taşır. Huber'e göre, tüm reklam metinleri, talepler ve emirler yönlendirme işlevine sahiptir (Huber, 2008: 58-60).

Alıcı, kendisine iletilen bilgiyi alan kişidir. Bu kişi, mesajı algılar, analiz eder ve değerlendirir; yani göndericinin karşısında yer alır. Etkili bir iletişimin gerçekleşebilmesi için, alıcının göndericiye geri bildirimde bulunması gereklidir (<https://bikifi.com/biki/dil-ve-iletisim/>).

1.2.5. İlişki İşlevi (Kanal) (Araç) (Oluk)

İletişimin gerçekleşmesi için yalnızca konuşan ve dinleyen bireylerin bulunması yeterli değildir; aynı zamanda bu iki taraf arasında bir etkileşim de olmalıdır. Bu nedenle, etkili bir iletişim için taraflar arasındaki bağlantıyı kuran bir kanalın varlığı büyük önem taşır. Yazılı iletişimde bu kanal metne, sözlü iletişimde sese, işaret diliyle iletişimde ise belirli bir semboller sistemine dayanır. Başka bir deyişle, iletişimin başarılı olabilmesi için somut bir aracı unsur gereklidir. Ayrıca, bu süreç anlam üzerinde ortak bir mutabakat sağlanmasını da kapsar. Yani, konuşmacı ilettiği mesajların doğru biçimde alıcıya ulaşp ulaşmadığını ve beklenen etkiyi yaratıp yaratmadığını gözlemleyerek değerlendirir.

Alıcı açısından da benzer bir süreç işler. İletişim sürecinde, açıklamalar, düzeltmeler ve sorular gibi farklı yöntemlerle konuşmacı ile dinleyici arasında sürekli bir geri bildirim sistemi oluşturulur. Bütün bu etkileşimler, belirli bir kanal üzerinden gerçekleşir (Jakobson, 1960: 350-377)

İletişim sürecinde, bildirinin izlediği yol, mesajın iletildiği ortamı ifade eder. Kısacası, iletinin alıcıya ulaşmasında kullanılan tüm iletişim araçlarıdır. Bu araçlar arasında ses dalgaları, işaretler, hava gibi unsurlar ve telefon gibi iletişim cihazları örnek verilebilir. İnsanlar, duyu organları aracılığıyla mesajı alır ve onu anlamlandırır (<https://bikifi.com/biki/dil-ve-iletisim/>).

1.2.6. Üstdil İşlevi (Kod) (Şifre) (Düzgü)

Bir iletinin doğru şekilde analiz edilip yorumlanmasını sağlayan her türlü simge, işaret veya gösterge sistemi, bir kod olarak adlandırılır. Bu bağlamda, dilsel ve üstdilsel işlevler arasındaki fark önemli hale gelir.

İnsanlar, iletişim kurarken kelimeler ve cümleler oluşturur. Kullandıkları ifadeler, dilsel öğelerdir ve dilin işleyişini sağlar. Bunun yanı sıra, bireyler oluşturdukları dil yapıları hakkında bilinçli seçimler yapar; belirli sözcük ve yapıların diğerlerine göre tercih edilmesi, öğelerin amaca uygun biçimde düzenlenmesi ve planlanması bu sürecin bir parçasıdır. İşte bu, dilin üstdilsel işlevini oluşturur.

Dilsel yapı, ortaya çıkan bir ürünü temsil ederken, üstdilsel yapı ise o ürünün nasıl şekilleneceğini belirleyen bir sistemdir. Bu çerçevede, üstdilsel işlev, dilin kod üretimini yönlendiren ve denetleyen daha soyut bir katmanı ifade eder (Günay, 2008: 1-16).

Bu durumu telsiz haberleşmesi üzerinden ele alalım. Telsiz yoluyla iletişim kurulabilmesi için bir gönderici ve bir alıcı gereklidir. Burada gönderici, denizde seyreden bir gemi, alıcı ise diğer gemiler olsun. Gönderici, telsiz aracılığıyla belirli bir frekanstan, yani bir iletişim kanalından, alıcıya kodlanmış sinyaller yollar.

Örneğin, bir gemi 16. kanaldan üç kez "MAYDAY" diyerek acil bir durum bildiriminde bulunur. Bu bağlamda, "MAYDAY" ifadesi tehlike sinyali anlamına gelirken, yapılan çağrı bir acil durum bildirisi. Bu süreç, denizde tehlike haberleşmesi çerçevesinde anlam kazanır.

Mesajı alan diğer gemiler, göndericinin bir tehdit altında olduğu (örneğin batma veya yangın riskiyle karşı karşıya bulunduğu) sonucuna ulaşır. Ancak bu yorumun yapılabilmesi için bazı şartların sağlanması gerekir: Göndericinin mesajı doğru şekilde iletmesi, sinyallerin eksiksiz bir biçimde alıcıya ulaşması ve alıcı gemilerin 16. kanalı dinliyor olması gerekmektedir. Ayrıca, "MAYDAY" kodunun anlamının ve içeriğinin bilinmesi de zorunludur. Bu unsurlardan biri eksik olduğunda, örneğin, alıcı gemiler 16. kanalı dinlemiyorsa veya "MAYDAY" çağrısının anlamını bilmiyorsa iletişim sağlanamaz (Jakobson, 1960: 350-377).

İletişimde, mesajın belirli bir düzen içinde yapılandırılması söz konusudur. Gönderilen iletide kullanılan dil, doğal bir dil olabilir (örneğin Türkçe veya İngilizce). Dil, mesajın aktarılmasını sağlayan en yaygın kodlama sistemidir. Etkili bir iletişimin gerçekleşebilmesi için, hem göndericinin hem de alıcının aynı kodu paylaşması gerekmektedir (<https://bikifi.com/biki/dil-ve-iletisim/>).

İKİNCİ BÖLÜM

DİLİN İLETİŞİM SÜRECİNDEKİ ROLÜ

2.1. DİLİN İLETİŞİM SÜRECİNDEKİ ROLÜ

2.1.1. Bir İletişim Vasıtası Olarak Dil

İletişim, manaların paylaşılması sürecidir; şöyle ki ürettiğimiz fikirlerin başka bireylerle buluşturulmasıdır. Dil olgusunun bu paylaşımda üstlendiği ana görev, iletilerin karşı tarafa ulaşmasını sağlayan bir araç olmaktır. Dil olmadan, iletiler karşı tarafa iletilemez ve bu da karşılıklı etkileşime dayalı iletişimin gerçekleşmesini engeller. Bu açıdan dil, iletilerin aktarılmasını sağlayarak, insanlar arasında iletişimin kurulmasına olanak tanır ve bünyesinde oluşturduğu sembollerle anlatım yeteneğini ve işlevini yerine getirir (https://www.academia.edu/download/54500035/DILIN_ILETISIM_SURECI_IC_ROLU_VE_ISL.pdf).

İnsanların düşüncelerini dışa vurmasına ve başkaları tarafından anlaşılmasına olanak tanıyan düzen, dilde mevcuttur. Locke, bu konuda şunları söyler: "*İnsan, başkalarına fayda sağlayabilecek ve keyif verebilecek pek çok düşünceye sahip olsa da, bunlar görünmez ve gizli bir şekilde sadece onun içindedir, kendiliğinden dışa çıkamazlar. Düşüncelerin paylaşılmadığı bir toplumda, refah ve üstünlük mümkün olamayacağı için, insanın düşüncelerini başkalarına anlaşılır kılabilmesi adına, duyulara hitap eden bazı dışsal göstergelere ihtiyaç duyması kaçınılmazdır. Bu amaçla, sesler gibi eklemeli araçlardan daha uygun bir şey yoktur*".

Dil, insanların düşüncelerini sağlıklı bir şekilde paylaşımlarını sağlayarak, insanlar arasında etkili bir iletişimin temelini oluşturur. Dil ile dilin prensipleri olmadan, duyguların ve düşüncelerin doğru bir şekilde aktarılması mümkün değildir. Şöyle ki, dile ait yapı ve işleyiş, kullanım şekli ve anlamı dikkate alınmadan, herhangi bir bilgi ya da tutum hakkında açık ve kesin bir ifade kurmak imkansızdır. Çünkü düşünceyi somut dünyaya taşıyan araç dilimizdir. Yani, dil, düşüncelerin ifade edilmesini mümkün kılan en temel iletişim aracıdır.

İletişim süreci, bir mesajın uygun bir araç kullanılarak bir bireye veya topluluğa aktarılmasıdır. Bu mesajın en verimli şekilde iletilmesini sağlayan temel araç ise dildir. Dil, insanların bilgilerini, düşüncelerini ve keşiflerini birbirine ilettiği geniş kapsamlı bir iletişim kanalı işlevi görür (Harris ve Taylor, 2002: 98-120).

İnsanlar, birlikte yaşadıkları her ortamda düşüncelerini paylaşmak ve karşılıklı anlamak amacıyla dili bir sistem olarak geliştirmiştir. En eski topluluklarda dahi, dil aracılığıyla bir iletişim düzeni oluşturulmuştur (Kayaalp, 1998: 105-115). Nitekim insandan karıncaya kadar pek çok canlı türü, kendine özgü bir iletişim ve haberleşme mekanizmasına sahiptir (Aksan, 2003: 50-55). Bu süreçte, mesajların aktarılmasını sağlayan en temel araç dildir.

Düşüncelerin taşıyıcı unsuru dil olduğundan, bireylerin en kıymetli varlıklarıdır. Zira, dünyamızı algılamamızın temel aracı olan bu sembolik sistem, insanların kazandıkları deneyimleri paylaşmalarını sağlayarak, aralarındaki dayanışmayı mümkün kılan bir yetenek haline gelir (Condon, 2000: 18-25). Bu özellikler göz önünde bulundurulduğunda, dilin, bireyler arası anlaşma sürecini gerçekleştiren en etkili araç olduğu söylenebilir.

2.1.2. Sembolize Etme Özelliği İle Dış Dünyanın Algılanmasına Yön Veren Bir Kavram Olarak Dil

Dilimiz, bireylerin dünyayı anlaması için açılmış bir kapıdır. Tüm varlıkların, bireylerin dünyasındaki etkileri ve varlıkları, dilimiz aracılığıyla şekillenir. Dilimiz, içinde bulunduğumuz hakiki dünyamızın somut ve soyut tüm unsurlarını insanların algılayabileceği bir hale getirir, bu da onlara sadece fiziksel gerçekliği değil, aynı zamanda simgesel bir boyut sunar. Böyle bakıldığında, dilimiz, bireylerin evreni algılama şekliyle ilgili büyümlü bir araçtır.

Weisgerber bu durumu “*Dil, dünyayı söze dönüştürme olayıdır ve insanlar bir dil ara dünyasında yaşamaktadırlar. Dilin anlattığı gerçek de ancak insanların zihninin süzgecinden geçmiş gerçektir*” ifadeleriyle destekler (<https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/hanife.alkan/139338/T%C3%BCrk%C3%A7ede%20Kal%C4%B1p%20S%C3%B6zler%202.%20Hafta%20avys%20notlar%C4%B1.docx?>).

Halliday ise “*dil, içeriğin ifade edilmesini sağlar; kendi bilincinin iç dünyası da dahil olmak üzere, konuşanın gerçek dünyayı ifade etmesine yarar*” ifadeleriyle dilin bu yönünü çok etkili bir şekilde ortaya koymaktadır (Kayaalp, 1998 105-115).

Dilimiz, dış dünyanın var olan öğelerini adlandırarak onlara anlam kazandırmanın yanı sıra simgeselleştirme yoluyla bu öğeleri içselleştirir. Böylece, dilimiz olmadan varlıkların var olamayacağını ortaya koyar. Cündioğlu, bu durumu şu şekilde dile getirir: “*Sözcükler olmadan varlık, sessizliğe, anlamsızlığa gömülürdü, hatta varlıklarını sürdüremezdi, çünkü kendisini ifade edemezdi. Dil, kavramaya; kavram ise varlığa, varlıklara uzanır; gerçeklik ise bu sürecin tamamında kendini gösterir*” (Cündioğlu, 1997: 185-192).

Dil, varlık ile onun zihindeki yansıması arasında bir köprü işlevi görür. Bu sayede insan, çevresindeki varlıklarla ilişki kurabilir. Dil, sadece bir iletişim aracı olmanın ötesinde, dış dünyayı algılamamızı sağlayan sembolik bir sistem olarak da değerlendirilmelidir. Kayaalp’in aktarımına göre Uygur bu durumu şu şekilde ifade eder: “*Dil, yalnızca insanı insana yakınlaştıran ve insanları farklı yönleriyle birbirine bağlayan bir araç değildir. Dil, insanın tüm evrenle karşılaşmasıdır. Tek tek gerçekler, nesneler, durumlar, olaylar, kullanımlar ve olanaklar, tümü bu karşılaşmada kendini gösterir. Adlandırarak evreni biçimlendirir, düzenler; dil aracılığıyla evren, insana ait bir biçimde var olur. Böylece dil, evreni insana açar ve insanın evrenle bütünleşmesini sağlar. İnsanın çevresindeki her şeyle bağ kurması, dilin başarısıdır. Bu başarı, dilin sadece bir iletişim aracı olmanın çok ötesinde bir şey olduğunu da kanıtlar*” (Kayaalp, 1998: 105-115).

Dil, gerçekliği sembollerle ifade etme kapasitesini, kelimelerin soyutlama gücüne dayanarak elde eder. Zira kelimeler, bireye soyutlanmış ve zihinsel bir filtre aracılığıyla şekillendirilmiş bir gerçeklik sunar. Bu durum, insanın somut gerçekliği sembolik bir aracıyla kavramasını mümkün kılar.

Porzig’ de dilin soyutlaştırma ve simgeleştirme niteliğine sahip bir yapıda olduğunu, “*Her dil ifadesi, realiteden bir parçayı, dış dünyadan bir olguyu kastetmek kudretine sahiptir ve bununla görevlidir. Dili dil yapan da zaten budur*” şeklinde ifade etmektedir.

Dil, ruhun tamamını yansıttığı gibi, ruh da dil aracılığıyla dünyayı temsil eder. Ruh, dili bir kimlik olarak benimseyerek dünyaya hükmetmiştir. Başka bir deyişle, dil, gerçekliği ruhun bir parçası haline getirir ve onu göstergeler, yani sözcükler biçiminde sunar. İnsan bilincinin deneyimlerini nesnelerle ilişkilendirme yetisi, dilin en temel özelliklerinden biridir (Porzig, 1995: 6-10). Bu bağ kurma yeteneği, dile sembolleştirme gücü kazandırır. Sembolleştirme ise dilin derin yapısında bulunur ve varlıkları ile olayları soyutlayan kelimeler aracılığıyla kendini gösterir. Çünkü sözcükler, nesnelerin, kişilerin ve olayların kendileri değil, onları temsil eden soyut sembollerdir (Gökçe, 2001: 80-95).

Semboller bağlamında kelimeler, doğrudan gerçeğin kendisini değil, zihnin süzgecinden geçirilmiş ve soyutlanmış bir gerçekliği ifade eden göstergelere dönüşmüştür. Cündioğlu'nun aktarımına göre, kelimelerin dış dünyadaki gerçekliği birebir yansıtmadığını Abdulcebbar şu sözlerle dile getirir: *“Eğer bir isim, adlandırdığı şeyin aynısı olsaydı, sizden biri pis bir şeyin adını söylediğinde ağzının kirlenmesi ya da yakıcı bir şeyin adını telaffuz ettiğinde ağzının yanması gerekirdi. Oysa durum böyle değildir.”* Benzer şekilde, Gazali de bu konuyu şöyle açıklar: *“Eğer bize ‘ateş yakıcıdır’ denirse, bunu kabul ederiz. Ancak ‘ateş kelimesi yakıcıdır’ denirse, bu ifadeyi reddederiz”* (Cündioğlu, 1997: 185-192).

Gerçekliği doğrudan yansıtmayan göstergeler, yani kelimeler, insan zihninde kavramlar olarak şekillenir ve bireyler dünyayı bu sembolleştirilmiş kavramlar aracılığıyla algılar. Hatta denilebilir ki, insanlar çevrelerini büyük ölçüde dillerinde var olan semboller ve kavramlar çerçevesinde görür, yorumlar ve anlamlandırır (Gökçe, 2001: 80-95). Bu bağlamda dil, bireylerin algıladığı dünyayı tanımlayan bir semboller ve kavramlar sistemi olarak işlev görür.

Dili en yetkin şekilde kullanan birey, bu becerisi sayesinde nesnel dünyadan bağımsız olarak soyut kavramlar oluşturabilen tek simgesel varlıktır. Bir başka deyişle, insanlar semboller oluşturma ve bunları kullanma yetisi sayesinde soyut düşünceleri yani toplumsal gerçeğin doğrudan gözlemlenemeyen yönlerini zihinsel olarak canlandırabilirler (Corballis, 2003: 65-68; Gökçe, 2001: 80-95). Bu şekilde, insanlar bilinç ve bilinçaltılarını kelimeler aracılığıyla sembolik bir evrende şekillendirirler. Wygotski, *“Güneşin suda yansıması gibi, insanın bilinçaltı duyguları kelimelerde*

yansır... Anlam yüklü bir kelime, bilinçaltının küçük bir evrenidir" (İlkhan, 1998: 5-8) şeklindeki görüşüyle, bireyin dil vasıtasıyla sahip olduğu simgeleştirme yeteneği yardımıyla, gerçek dünyamızı içselleştirip yorumladığını ve algıladığını vurgulamaktadır.

İnsan, öncelikle kavramları içselleştirir, ardından düşüncelerini işaretler aracılığıyla soyut bir forma dönüştürür. Ardından, gerçek dünyadan edindiği kavramları semboller dünyasına aktarır ve ses aracılığıyla bu kavramları yeniden somutlaştırarak ifade eder. Bu süreçte birey, varlıkları (göndergeleri) dile getirirken göstergelerden, yani kelimelerden yararlanır (İlkhan, 1998: 5-8).

Saussure, göstergenin iki ana bileşenden oluştuğunu öne sürer. Bunlar, "gösteren" ve "gösterilen" dir.

***Gösterge:** "Bir şeyin kendisi olmadığı halde onun yerine kullanılan herhangi bir şeydir. Başka bir deyişle, kendi dışında bir şeyi gösteren her türlü nesne, varlık ya da olgu; özellikle dilsel bir gösterenin ve gösterilenin birleşiminden doğan birimdir." Gösterge, dildeki ses, kelime ya da işaret olarak karşımıza çıkarken, gösterilen ise anlamla veya kavramla ilgilidir (Buran, 2002: 8-10).

Gösteren: Dilsel göstergenin, sesle bağlantılı somut yönünü oluşturan ve ses birimlerinden meydana gelen yapıdır.

Gösterilen: Göstergenin zihinde oluşturduğu düşünsel içerik veya kavramdır (Kıran ve Kıran, 2002: 55-60).

Bu sınıflamanın dışında, Condillac, insanın dış dünyayı özümseyerek oluşturduğu göstergeleri üç kategoriye ayırmıştır:

- 1) **Tesadüfi Göstergeler:** Belirli durumların zihinsel çağrışımlarla ilişkilendirildiği göstergelerdir. Örneğin, bir göl bize antilopları anımsatabilir, çünkü onları burada sıkça su içerken görmüştüzdür.
- 2) **Doğal Göstergeler:** Heyecan, korku ve mutluluk gibi duygusal tepkiler sonucunda ortaya çıkan göstergelerdir. Örneğin, acı sebebiyle atılan bir çığlık, bu tür bir göstergeye örnek verilebilir.
- 3) **Yapay Göstergeler:** Fikirlerimizle yalnızca keyfi bir ilişki kuran göstergelerdir. Örneğin, belirli bir nesneye "yastık" denmesi tamamen rastlantısal bir

atamadır. İnsanlar, iletişim kurarken çoğunlukla bu tür yapay göstergeleri, yani sözcükleri kullanırlar (Harris ve Taylor, 2002: 98-120).

2.1.3. Düşüncelerin Denetim Altına Alınarak Mantıklı İletilerin Oluşturulmasını ve Anlamlandırılmasını Sağlayan Bir Öge Olarak Dil

İletişimin en önemli evresi, tutarlı ve anlamlı mesajlar üretebilmektir. Bu bağlamda, kaynağın en önemli sorumluluğu, anlam taşıyan mesajlar üretmektir. Anlamlı iletilerin temelinde, düşüncelerin dil aracılığıyla kontrol edilmesi yatar. Çünkü dil, düşünceleri biçimlendirir ve onları mantıksal bir çerçeveye oturtur.

İnsan, sahip olduğu düşünme yetisi sayesinde anlamlı yapılar oluşturabilen tek varlıktır. Bunun temel sebebi, dil ile düşünce arasındaki kopmaz bağıdır. Dil, düşünceleri şekillendirerek bireyin dünyayı anlamlı bir şekilde kavrayıp ifade etmesine olanak tanır. Luk, dil ile düşünce arasında var olan bu ilişkiyi şu sözlerle açıklar: *“Düşünceyi dile bağlayan ilişki belirgindir. Düşünce ve kelime tek bir bütün oluşturur; dil olmadan düşünce var olmaz, düşünce olmadan da dil ortaya çıkmaz.”* (Doğru, 1996: 15-25).

Dilin düşünceyle arasında olan ilişkisi, insana bilinçliliği kazandırır ve bununla birlikte anlamlı iletiler oluşturma yeteneğini de sağlar. Bu özellik yalnızca insana özgüdür. İnsanlar (papağanlardan farklı olarak), evrimsel bir sıçramayla haykırıışlardan sözcüklere, içgüdüsel çene çalmaktan bilinçli dile nasıl geçtiklerini açıklarken, yalnızca *homo sapiens*'e özgü düşünme yeteneği dikkate alınır (Harris ve Taylor, 2002: 98-120).

Bu zihinsel yeti, dil ile düşüncenin birbirini tamamlayan etkileşimine dayanır ve dilin düşünceyi biçimlendirme işlevine bağlıdır. Birey, duyuşsal algılarını dil yoluyla düzenler. Doğayı, hisleri, düşünceleri ve nesnelerin zihinlerdeki temsillerini dil yoluyla kategorize eder. Bu kategorilendirme, dilin düşünce üzerindeki etkisiyle meydana gelir.

Yani, düşünceler ve kavramlar dil olmadan yaratılabilir, yönlendirilebilir ve anlamlı hâle getirilemez. "Bu noktadan hareketle, insandaki düşünce hareketi dil ile sağlam bir biçimde bağlantılıdır. Dahası, insan, düşüncesinin unsurlarını dilsel kalıplara döküp dilsel sembollere çevirmedikçe düşünme eylemini gerçekleştiremez" biçiminde bir yargıya varılabilir. Delecro'nun, *"Her düşünce semboliktir; bu nedenle eşyanın yerine geçen işaretlerden oluşur. Bu işaretler ya da semboller, dilin kendisidir. Bu da*

demektir ki, insan konuşmadığı sürece düşüncelerini ifade edemez ya da kelimelerle şekillendirilmediği sürece düşünceler bir rüya gibi kalır; tıpkı gökyüzündeki bulutların bir görünüp bir kaybolduğu gibi, düşünceler de zihinde bir anlık olarak var olup kaybolur" (Doğru, 1996: 15-25) şeklindeki ifadeleri, düşüncenin dil yoluyla somutlaştığını ortaya koyar. Bu bakımdan dil, düşünceleri kelimelerle somut hale getirir; onun yokluğunda ise düşünceler belirsiz ve sönük kalır. Dilin olmadığı bir durumda, her düşünce karanlıkta kalır (Akarsu, 1998: 35-38). Dil, bu karanlık durumu ortadan kaldırarak, düşünceleri düzenler ve onlara yaşam kazandırır. Martinet'in "*Örgütlü bir düşünce yalnızca dil ile var olabilir*" (Aksan, 2000: 40-45) şeklindeki vurgusu da bu anlayışı pekiştirir.

Dil, insan için vazgeçilmez bir gereklilik haline gelir çünkü dil, düşünceleri, kavramları ve bunların çeşitli şekillerde kullanılmasını insanın hizmetine sunar. Sadece doğal ve biçimsel göstergelere sahip bir insan, bu göstergeleri etkin bir şekilde kullanma yeteneğine sahip değildir. Fakat bir insan, kendi tercihlerine göre oluşturduğu göstergeleri (yapay göstergeleri) düşüncelerle ilişkilendirebildiğinde, belleğinin şekillenmeye başladığını fark ederiz. (...) Bu süreç sonunda ise, düşüncelerimizi kontrol etmeyi öğrenebiliriz. Dil olmadan, insan geçmişteki bir deneyimi hatırlayamaz, duyumları karşılaştırıp analiz edemez ya da zihnindeki düşünceleri yönlendiremez.

İnsanlara doğuştan istekler ve birçok bilişsel yetenekler verilmiştir; fakat sadece bir dile sahip olduğunda, bu zihinsel yeteneklerini amacına uygun bir şekilde kullanarak arzularından birini gerçekleştirme fırsatına sahip olur. Çünkü dil, bireyin yapısında var olan bilişsel yeteneğini isteğine bağlı bir biçimde kullanma imkânı sunar (Harris ve Taylor, 2002: 98-120). Bu ifadeler, dilin düşünceyi nasıl yönlendirdiğini ve anlamlı iletilerin oluşturulmasında dilin kritik rolünü ortaya koyar.

Bazı bilim insanları ise düşüncenin dilin kontrolüne girdiğini öne sürerler. Bunlardan biri olan Whorf, "*dilin, algılama yeteneği üzerinde bir tür egemenlik kurduğunu*" savunur ve insanların, kelimelerin esiri olduğunu (Doğru, 1996: 15-25) ileri sürer. Bu görüşe göre, dil, insanlar üzerinde düşüncelerini ve değerlendirmelerini şekillendiren güçlü bir etkiye sahiptir.

Düşünce, biçimin kesin olarak belirlenmediği ve sürekli değişen bir bulut gibi hareket eder. Dilsel yapı ortaya çıkmadan önce, hiçbir düşünce kesinleşmemiştir ve her

şey belirsizdir. Bu bağlamda, dil, düşüncenin şekil almasını sağlayan bir araçtır. Dil, şekilsiz düşünce akışını özbilinç, bağlantı kurma ve analiz gibi yöntemlerle organize eder ve biçimlendirir (Harris ve Taylor, 2002: 98-120). Bu özellikleriyle dil, bireye zihinsel süreçlerini düzenleme yeteneği sunar. Dil, düşüncelerin düzenli bir biçimde ifade edilmesini ve zihinsel aktivitelerin kontrol edilmesini mümkün kılar.

Dil ile düşünce arasındaki ilişkide, iletişim açısından en temel unsur, dilin anlamayı ve anlam oluşturmaya desteklemesidir. Dilin anlam temelli niteliklerini Hamann: *“Akıl anlama süreçlerinin bütününden oluşan bir şeydir, ama anlama dediğimiz şey ise ancak dil yoluyla gerçekleşebilir. Dil olmasaydı akıl da olmazdı. Çünkü dil aklın hem organı, hem de ölçütüdür”* biçiminde vurgularken, Thomasius da *“dilsiz, sözsüz akıl yoktur* (Akarsu, 1998: 35-38)” demektedir. Bunun dışında Leibnitz’in *“dillerin insan zihninin en iyi aynası olduğunu, kelimelerin anlamlarının tam bir analizini, aklın nasıl işlediğini her şeyden iyi gösterebileceğini sanıyorum* (Kayaalp, 1998: 105-115)” biçimindeki sözü de dilin manaya yönelik niteliğini vurgulamaktadır.

Birey, iletişim sürecinde zihinsel süreçleri yönlendirme yetisine sahip olan dilden ayrılmaz. Çünkü zihinsel uğraş, dil yoluyla dudaklardan dışarı çıkar ve tekrar konuşmacının kulaklarına ulaşır. Böylece, öznel sunum kaybolmadan gerçek nesnellığe dönüşür. Bu dönüşümü yalnızca dil gerçekleştirebilir ve bu dönüşüm olmadan sağlıklı düşünmek mümkün değildir (Harris ve Taylor, 2002: 98-120). Bu nedenle, düşüncenin yalnızca bir aracı ve dışavurumu olan dil, düşünceye uygun şekilde biçimlendirilmelidir. Birey, düşüncelerini dil içinde, dil aracılığıyla ve dilin sunduğu imkanlarla şekillendirir ve aynı şekilde bu düşüncelerini, o dilde, o dille ve o dilin olanaklarıyla başkalarına aktarır (Cündioğlu, 1997: 185-192). Bu süreç en etkili biçimde anadilinde gerçekleşir, çünkü bireyin ilk öğrendiği dil, onun ana dilidir.

İnsanın dil aracılığıyla başardığı her şey, ilk olarak yalnızca bu tek dilde öğrenilmiştir ve iletişim sürecinde iletilen mesajlar, ancak bu dil aracılığıyla en etkili ve anlamlı şekilde oluşturulabilir (Porzig, 1995: 6-10). Bu, kişinin dilsel yeteneklerinin ve düşünce süreçlerinin ilk geliştiği dilin, onun en güçlü ve etkili iletişim aracı olduğuna işaret eder.

2.1.4. Dış Dünyanın Ayırıştırılmasına ve Birleştirilmesine Yardımcı Olan Bir Kavram Olarak Dil

İnsanoğlunun deneyimlediği dış dünya, doğal ve rastlantısal göstergelerle dolu karmaşık bir bütündür. Bu karmaşıklığı bireyin yansıtması ise imkânsızdır. Çünkü dil, dış dünyadaki nesneleri, olayları ve kavramları ayırıştırma ve birleştirme işlevine sahiptir. Bu noktada dil, insanın karşılaştığı zorlukları çözerek devreye girer. Dilin sunduğu en büyük katkı, dünyayı anlamlı bir şekilde ayırıştırma becerisidir. İnsan, dış dünyadan aldığı her öğeyi sembolik bir dünyaya aktarırken, bu ayırıştırma süreci sayesinde bunu başarır. Bunun yanı sıra, dilin rolü yalnızca dış dünyadaki nesneleri ayırmakla sınırlı değildir; bu öğeler ve kavramlar, belirli kurallara göre birleştirilip anlamlı birlikler oluşturulur. Asıl önemli olan, dış dünyayı doğru şekilde ayırıştırıp algıladıktan sonra, bu algıların anlamlı iletilere dönüştürülmesidir.

İnsanlar doğduklarında, nesneleri ve onların niteliklerini doğrudan algılayamazlar. İlk karşılaştıkları şey, seslerin, renklerin, tatların, kokuların ve diğer duyuşal deneyimlerin bir bileşimidir. Bu nedenle, insanlar deneyimlerini düzenlemeyi ve duyuşal izlenimlerini tatmin edici bir biçimde sınıflandırmayı öğrenmek zorundadır. Bu sınıflandırmayı yapmanın etkili yollarından biri, dış dünyayı "*şeyler*" ve "*nitelikler*" olarak ayırmaktır. Dünyanın bu şekilde bir düzenlemeye tabi tutulması, dilde de kendini gösterir. Dil, dış dünyayı bu kavramsal dünyaya dönüştürme yeteneğine sahip olup, bu dönüşüm dilin analiz gücüyle mümkün olur (Wilson, 2002: 25-30).

Dil, dış dünyadan ayırıştırılan kavramları depolayan ve bu kavramları anlamlı bir biçimde birleştirerek ileten bir mekanizma olarak çalışır. Bu nedenle, dil olmadığında zihin, tek tek duyuşal izlenimleri somut kavramlara dönüştüremez ve karmaşık deneyimler, anlaşılır şekilde çözümlenemeyebilir. Dilin bu rolü, iletişimdeki bireylerin iletilerini doğru ve mantıklı bir düşünme çerçevesinde düzenlemelerine olanak tanır. Düşünme, çözümleme aşamasında ayırıştırma ve birleştirmeyi gerektirir; dil olmadan ise daha ilkel ve şekilsiz zihinsel faaliyetler çoğu zaman iz bırakmadan geçer.

Dil, bu ayırıştırma ve birleştirme işlevini yerine getirerek insanın şekilsiz zihinsel etkinliğini anlamlı, düzenli bir düşünceye dönüştürür. Bu, dilin en büyük yararlılıklarından biridir; çünkü dil, insanın düşüncelerini netleştirip organize etmesine olanak sağlar. Harris ve Taylor'ın ifade ettiği gibi, dilin ses-biçimi, zihinsel etkinliğin

düzensizliğini ayrıştırarak ve birleştirerek gerçek düşünceyi ortaya çıkarmaya imkân tanır. Bu bağlamda, dil doğru düşünmenin organizatörü olarak temel bir rol oynar.

İnsanın duyuşal izlenimleri algılara dönüştüren ve bu algıları genel kabullere çeviren bir muhakeme yeteneği vardır. Bu beceri sayesinde birey, doğal ıgıllıklar ve işaretler gibi doğal göstergeleri, sözcükler gibi yapay göstergelere dönüştürebilme yetisine sahiptir. Bu durum, dilin düşünceyi hem ayıran hem de bütünleştiren yapısına dayanmaktadır.

Doğal dil, yani fizyolojik olarak belirlenen el ve kol hareketleri veya duyuşal bir tepki olarak yapılan bağırışlar, düşünceyi parçalara ayırmaz; aksine, bütünsel bir şekilde aktarır. Bu sebeple, kişi, yapay işaretlerle ifade edilen bir düşünceyi çözümleyerek anlamlandırabilir. Çünkü yapay işaretler, bireyin isteği doğrultusunda şekillendirilebildiği için, bu işaretlere anlam veren zihinsel süreç üzerinde de bir kontrol sağlar. Bu anlam, mantıklı ve ayrıştırılabilir yapay işaretlerin (kelimeler) oluşturulabilmesi için gerekli bir özelliktir.

İletişim sürecinde, bireyler hem iletileri oluştururken hem de mevcut mesajları anlamlandırırken, bu iletileri analiz ederler. Ayrıştırılan her bir bileşen, cümlemin sözdizimsel ögesi halini alır. Bu ögeleri anlamlı bir şekilde birleştirebilmek için düşüncelerin analiz edilmesi gerekir ve bu analizler sırasında dilin kurallarına uygun şekilde hareket edilmelidir. Ayrıca, mantıklı düşünme yalnızca dilin yapısal kalıpları içinde gerçekleşebilir (Porzig, 1995: 6-10)

2.1.5. Kendini Oluşturan Bileşenler Sayesinde İletişime Yön Veren Bir Unsur Olarak Dil

Etkili ve anlamlı bir iletişim, dil kurallarının eksiksiz ve uyum içinde işlemesine bağlıdır. Bireyler, oluşturdukları yapay göstergeleri anlamlı mesajlara dönüştürürken, dilin sesbilimsel, biçimbilimsel ve sözdizimsel özelliklerinden faydalanmak zorundadır. Başka bir deyişle, iletişim sürecindeki bireyler, dilin düşüncenin bir aracı ve onun bir "elbisesi" olduğunu kabul ederek, dili bu çerçeveye uydurmalıdırlar (Cündioğlu, 1997: 185-192).

Dil, kendi içerisinde sistemli bir yapı oluşturan ögeler bütünü olduğu için, iletişim kurmaya çalışan bireylerin bu sisteme uyum sağlamaları gerekir. Yani, akla gelebilecek

tüm seçenekler arasından, dilin amaçlarıyla en uyumlu olan biçimi seçmeleri gerekmektedir. Bu sebeple, insanlar iletişimde birbirinden bağımsız cümleler kullanmak yerine, birbiriyle bağlantılı ve tutarlı cümleler kullanırlar. Başka bir deyişle, dil, belirli bir bağlam içinde kullanılır.

Dil ve onun kurallarına uyulmadığı takdirde, hiçbir bilgi, duygu ya da düşünce eksiksiz ve anlamlı bir şekilde aktarılmaz. Saussure’a göre, “*anlam, bağlantılı olduğu yapıdan bağımsız olarak var olamaz*” (Kılıç, 2002: 15-18). Bu nedenle, dilin fonetik, morfolojik, sözcük dağarcığı ve sentaktik özelliklerini oluşturan yapısal kurallara kesinlikle uyulmalıdır.

2.1.6. Oluşturduğu İletişim Ortamı Sayesinde İnsanları Sosyalleştirerek Onları Toplumlara Dönüştüren Bir Unsur Olarak Dil

Dil, bireylerin hem dış dünyaya hem de iç benliklerine açılan birer penceredir. Bu pencere sayesinde insanlar yalnızca dünyanın varlığını fark etmekle kalmaz, aynı zamanda kendi varlıklarının da bilincine varırlar.

Dil, insanın dünyayı anlamlandırma biçimidir, çünkü birey dış dünyayı dil yoluyla simgeleştirerek kavrar. Dil, “dünyayı söze dökme” sürecidir. Bu bağlamda, dil varlıklar ile insan zihnindeki kavramlar arasında bir köprü kurarak, varlıkların algılanmasını ve adlandırılmasını mümkün kılar.

Bu doğrultuda, dil, insanın evrenle kurduğu ilişkinin bir yansımasıdır; çünkü birey, içinde bulunduğu dünyayı ve dolayısıyla kendisini ancak dil aracılığıyla kavrayabilir (Kayaalp, 1998: 105-115).

Bireyin dış dünyayı algılaması, sahip olduğu muhakeme özelliğine dayanmaktadır ve bu yetenek yalnızca dil aracılığıyla mümkündür. Çünkü dil olmadan, insan çevresinde yalnızca doğal veya rastlantısal göstergelerle karşılaşır ve bu göstergeler, ancak dil sayesinde yapay göstergelere dönüştürülüp sembolleştirilerek anlam kazanır. Dil, dış dünyayı içselleştirmenin ve yaşanan âlemi sembolik bir dünyaya, yani kavramlar ve düşünceler âlemine dönüştürmenin aracıdır.

Bu doğrultuda, insanın düşünme süreci dil ile derin bir bağ içindedir. Hatta birey, düşüncelerini dilsel kalıplara yerleştirip simgelere dönüştürmedikçe, düşünme eylemini

tam anlamıyla gerçekleştiremez. Bu görüş, Doğru (1996) tarafından da dile getirilen, “insan, düşüncesinin unsurlarını dilsel kalıplara döküp dilsel sembollere çevirmedikçe düşünme eylemini gerçekleştiremez” düşüncesiyle desteklenebilir.

Düşünme yetisini kullanamayan birey, kendi varlığının bilincine ulaşamayan bireydir. Çünkü düşünme, dil vasıtasıyla kişinin gerçekleştirdiği bir eylem biçimidir. Bu yüzden dil, insan için bir ayrıcalık belgesi haline gelir. Dil, yalnızca bir iletişim aracı değil, aynı zamanda insanın varoluş biçiminin bir ifadesi olarak da önem kazanır. Aksan'ın (1994: 35-37) görüşüne göre, dil, insanın varlığını ve kimliğini ortaya koyan temel bir unsurdur, çünkü dil, insanın düşünme ve varlıklarını anlamlandırma kapasitesinin bir yansımasıdır.

İnsan, düşünebilme ve düşündüklerini başkalarına aktarabilme yeteneği sayesinde diğer varlıklardan farklıdır. Bu farklılık, ona insan olma kimliğini kazandıran dil aracılığıyla ortaya çıkar. İnsan, dil sayesinde düşünebilir ve düşündüklerini iletebilir. Yani insan, yalnızca dil aracılığıyla düşünme eylemini gerçekleştirir ve dilin olanaklarıyla bu düşüncelerini başkalarına aktarır (Cündioğlu, 1997: 185-192). Düşünemeyen veya düşündüklerini ifade edemeyen bir insan, sadece bedensel bir varlık olmaktan öteye geçemez, çünkü dil, onun varlık anlamını oluşturur.

Dil aracılığıyla dünyayı kavrayıp kendi benliğinin farkına varan bireyler, anlamlı mesajlar üreterek sosyalleşebilirler. Bu sosyalleşme, aralarında bir anlaşma sistemi kurmalarını sağlar ve iletişim kurmalarına olanak tanır. Bu bireyler, dil ile düşünce arasındaki ilişkiyi bilinçli olarak kurarak muhakeme yapabilen insanlardır. Onlar arasındaki dayanışma, iletişimin temelini oluşturur ve bu dayanışma sayesinde insanlar, bir araya gelerek bir toplum oluştururlar.

Dil, bireylerin dünyayı algılamalarını, kendi varlıklarının bilincine varmalarını ve edindikleri deneyimleri başkalarına aktarabilmelerini sağlayan önemli bir araçtır. Çünkü dil, bireylerin diğer insanların davranışlarını etkilemelerine imkan verir. Bu etkileşim, insanlar arasındaki dayanışmayı mümkün kılar ve iletişim yoluyla bir araya gelmelerine olanak tanır (Kılıç, 2002: 15-18).

Dil, bireyler arasındaki dayanışmayı sağlamanın yanı sıra, kendi kuralları etrafında birleşen bir dil topluluğunun oluşumuna da katkıda bulunur. Dünyada var olan her dil, bir topluluğun varlığına işaret eder, çünkü dil sadece bireylere kimlik

kazandırmakla kalmaz, aynı zamanda onları sosyalleştirerek kendi kuralları etrafında bir araya getiren bir topluluk oluşturur. Dil, iletişim kurma kapasitesine sahip bireyleri tanımlar ve bu süreç, anlamlı mesajların üretilip aktarılmasına dayandığından, ancak ortak bir referans çerçevesine sahip kişiler tarafından yürütülebilir. Başka bir deyişle, anlamlı mesajlar yalnızca ortak bir dili paylaşan bireyler tarafından oluşturulabilir.

Bağlantı kurmanın temelinde, etkileşimde yer alan bireylerin mevcudiyeti bulunur. Mesajı ileten ve alan taraflar olmadığı takdirde, bilgiler ne meydana getirilebilir ne de yorumlanabilir. Bu yüzden dil, iletişim kuracak bireyleri tanımlar ve onları bir arada tutarak iletişimi başlatır ve ona süreklilik sağlar. İletişim ancak, referans birliğine sahip kişiler arasında gerçekleştirilebilir. Toplum, bireylerin rastgele ve tesadüfi bir şekilde bir araya gelmesiyle oluşmaz; aksine, toplum, sosyal gereksinimlerini karşılamak için etkileşen ve ortak bir kültürü (referans birliğini) paylaşan grupların oluşturduğu bir bütündür. Bu bütünlük ve birliktelik, yalnızca dilin birleştirici ve sosyalleştirici gücüyle mümkündür. Dil, toplumsal gerçeğe ulaşmanın bir rehberidir (Gökçe, 2001: 80-95).

2.1.7. Tabu Olan Kelimelere Örtülü Bir Şekilde İfade Etme İmkânı Kazandırarak İletişime Kolaylık Sağlayan Bir Unsur Olarak Dil

Her çağda, bazı sözcüklerin sihir, negatifiklik veya uğursuz anlamlar barındırdığına inanılmış ve bu tür ifadeler genellikle kullanılmaktan sakınılmıştır. Bu bağlamda, örtmece yöntemiyle farklı ifadeler türetilmiştir. Örtmece, toplumda tabu haline gelmiş konuları dile getirmek için kullanılır. Dil, bu işlevi sayesinde içsel düşünceleri açığa çıkararak bireyleri iletişim dünyasına taşır ve onlara daha kolay bir ifade imkanı sunar (Ateş Oyarkılıçgil, 1996: 16-18). Tabu ve örtmece tanımlanırken “*Tabu, toplumun belli tipteki davranış biçimlerini toplum üyeleri üzerinde zararlı olacağı ya da törel unsurları bozacağı nedeniyle kabullenemediği bir yol ya da doğüstü güçlerden kaçınmak amacıyla toplumun sığındığı bir değerdir*” Örtmece ise, “*aslında kimi varlıklardan, nesnelerden söz edildiğinde doğacak korku, ürkme, iğrenme, nefret, ürperme gibi duygulanımların önlenmesi amacını güden ve dünyanın bütün dillerinde görülen bir değişme olayıdır*” şeklinde ifade edilmektedir.

Bireyler, ifade etmek istemedikleri veya yüzeysel bir şekilde dile getirmeye çalıştıkları tabu özellik taşıyan birçok kelime ve kavramla karşılaşılır; bu kullanım biçimleri kültürden kültüre değişir. Örneğin, "Birçok yerli kabilenin inancına göre, bir düşmanın ismini bilmesinin ona sizi öldürme gücü vereceği düşünülür; Tanrı'nın adının boş yere anılmaması (Wilson, 2002. 25-30); 'cin' kelimesinin doğru telaffuz edilmesi durumunda gerçekten cinlerin geleceğine inanılması; müstehcen kelimeler ve organ adlarının söylenmemesi gibi örnekler verilebilir..."

Hemen her alanda bulunan tabuların, olumlu bir şekilde ifade edilmesi de örtmece tekniğiyle mümkün olmuştur. Yasaklı kelimelerin yerine kullanılacak alternatif ifadelerin geliştirilmesi, bu tekniğin temelidir. Örneğin, "*cin*" kelimesi yerine "*üç harfliler*" ya da "*iyi saatlerde olsunlar*" gibi ifadelerin kullanılması, dilin örtmece tekniğine örnek teşkil eder. Bu tür ifadeler, tabulara karşı bir çözüm olarak dildeki yasaklı veya olumsuz kavramların daha kabul edilebilir bir biçimde dile getirilmesini sağlar.

Dilin sunduğu önemli bir özellik olan örtmece, insanların zihinlerinde bulunan fakat bazen doğrudan ifade edilmesi zor olan düşünceleri, dolaylı anlatım yollarıyla dile getirme imkânı sağlar. Bu durum, insanlara daha rahat bir şekilde düşüncelerini aktarma ve anlamlandırma olanağı sunarak iletişimin verimliliğini artırır.

Netice itibarıyla, dilin haberleşme sürecindeki yeri ve görevleriyle ilgili vardığımız sonuçlar şu şekilde özetlenebilir:

***İletişimi mümkün kılar:** Dil, oluşturulan iletilerin muhataba aktarılmasını sağlayarak, karşılıklı etkileşime dayanan bir haberleşmenin meydana gelmesine olanak tanır.

***Sembolize etme yeteneği sunar:** Dil, dış dünyayı sembollerle temsil etme ve bu semboller aracılığıyla mesajlar oluşturma gücü verir. Böylece, dil, varlıklarla onların zihinsel temsilleri arasında bir köprü kurarak, gerçek dünyayı göstergelere dönüştürür.

***Mantıklı mesajların oluşturulmasını sağlar:** Dil, düşüncelerin şekillenmesi ve düzenlenmesi sürecini kendi kuralları doğrultusunda yönlendirerek, mantıklı mesajların oluşmasına katkı sağlar. Bu, düşüncelerin bilinçli bir biçimde aktarılmasına olanak tanır.

***Ayrıştırma ve birleştirme işlevi görür:** Dil, dış dünyadaki doğal ve tesadüfi işaretleri simgesel bir yapıya aktararak onları sözcüklere çevirir. Ayrıca, dil, birleştirici özelliği sayesinde ayrılmış göstergeleri bir araya getirir ve anlamlı mesajlara dönüştürür.

***Bileşenler aracılığıyla doğru iletiler oluşturur:** Dil, fonetik, morfolojik ve sentaktik gibi bileşenleri sayesinde doğru ve anlaşılır mesajların oluşturulmasını ve iletilmesini sağlar. Örnek olarak, "alacağın olsun" ifadesindeki anlam, ses özelliklerinin (fonetik) önemli rolüyle belirginleşir.

***Toplum oluşturur ve sosyalleştirir:** Dil, bireylere benliklerini anımsatarak onları toplumsallaştırır ve ortak yaşam ortamları sunarak etkileşimi güçlendirecek topluluklar meydana getirir. Bu da haberleşmenin devamlılığına destek olur.

***Tabuları örtmeceyle ifade eder:** Dil, yasaklı veya tabu olan ifadeleri örtmece tekniğiyle yeniden ifade etme imkânı sunar, böylece iletişime kolaylık ve anlam kazandırır.

Bu çıkarımlar, dilin iletişimdeki çok yönlü rolünü ve önemini vurgular (<https://arastirmax.com/tr/system/files/dergiler/79199/makaleler/2/2/arastirmax-dilin-iletisim-sureci-icerisindeki-rolu-islevleri.pdf>).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İLETİŞİM SÜRECİ

3.1. İLETİŞİM NEDİR?

"İletişim" sözcüğünün, kökeni Latince olup 'communication' kelimesiyle aynı anlamı taşımaktadır. Bu kavram, bireylerin çevrelerindeki nesneler, olaylar ve olgular hakkında bilgi paylaşmasını, bu değişimlerden birbirlerini haberdar etmelerini içerir. Aynı zamanda, ortak yaşam deneyimlerinden doğan benzer duyguların ifade edilmesi ve paylaşılan düşünceler, yargılar ve tutumların aktarılması sürecini de kapsar. İletişim, bu yönleriyle insanların bir arada oluşturduğu topluluk yaşamının temel taşlarından biridir (Bal, 2004: 10).

İletişim, en geniş anlamıyla duyguların, düşüncelerin, bilgilerin, haberlerin ve becerilerin paylaşımıdır. Bir başka ifadeyle, bireyler arasında ortak bir duygu, düşünce ya da tutum zemini oluşturma sürecidir.

- İnsanlık tarihi kadar eski olan iletişim, zamanla insanların katkılarıyla sürekli gelişen bir süreçtir.
- Temelde iletişim, bir aktarım biçimidir; duygu ve düşüncelerin başkalarıyla paylaşılmasıdır. Bu süreçte dil, mesajların karşı tarafa ulaşmasını sağlayan temel araçtır.
- Dil olmadan, karşılıklı bilgi alışverişi ve etkileşim süreci mümkün olmaz; dolayısıyla, iletişim olgusu da yok olur.
- Bireyler arasındaki ilişkilerde kullanılan yüz ifadeleri, jestler, el, kol ve beden hareketleri gibi unsurlar, iletişimin en temel öğeleri arasındadır. Aynı şekilde, trafik levhaları ya da renklerin simgesel anlamlar taşıması da iletişim sistemine bağlı göstergeler olarak işlev görür.
- Günümüzde, bilim ve teknoloji alanındaki ilerlemeler sayesinde iletişim araçları çeşitlenmiş ve haberleşme daha pratik hale gelmiştir. Artık, bulunduğumuz konumdan bağımsız olarak teknolojik imkanlar aracılığıyla hem sesli hem de görüntülü olarak iletişim kurabiliyoruz. (<https://bikifi.com/biki/dil-ve-iletisim/>).

- İlk çağlarda sözlü anlatımlarla (destanlar ve masallar) insanlara ulaşılırken, matbaanın bulunmasıyla bu süreç kitaplar üzerinden ilerlemiştir. Bugün ise bilgisayar ve internet sayesinde dünya çapında anında iletişim kurabiliyoruz.

Tüm tanımlamalara baktığımızda, iletişimin birçok anlam ve görevi üstlenen kapsamlı bir kavram olduğunu görüyoruz. Yaşamı sürdürmek, bilgi, duygu ve düşünce aktarımı, belirsizliklerin giderilmesi, ortak bir anlam oluşturma ve karşılıklı anlama gibi işlevlerle, iletişim neredeyse tüm bilimlerin ilgi alanına giren temel bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

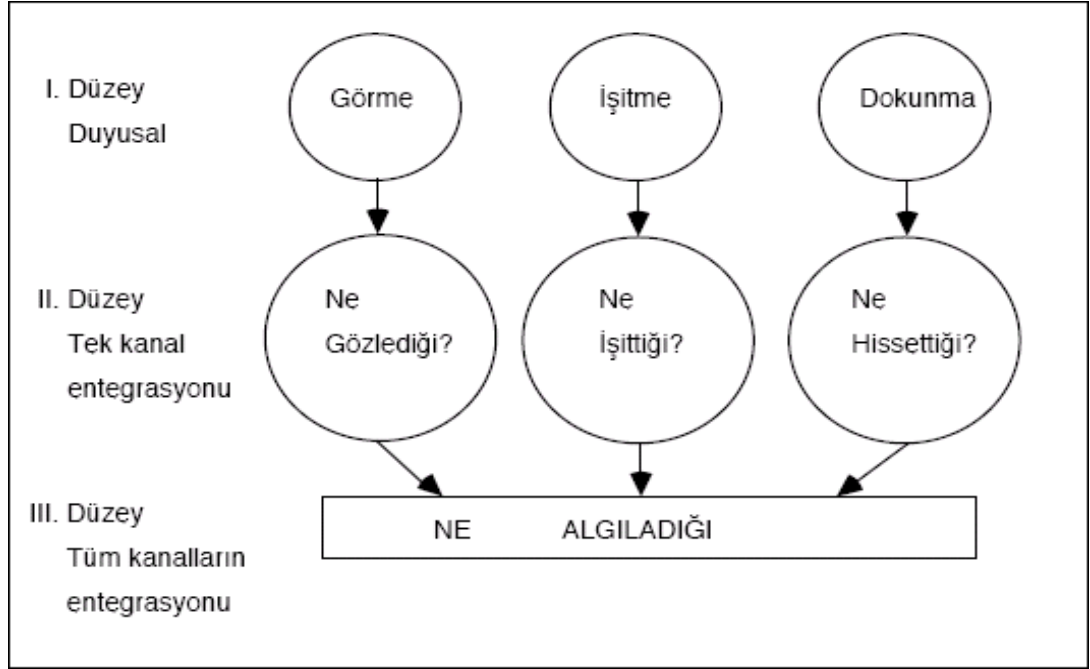
İletişim, insanın toplumsal bir canlı olarak düşüncelerini aktarması adına zorunlu bir süreçtir. Bireyin bütün hareketleri, konuşması, sessiz kalması, duruş ve oturuş şekli aslında bir iletişim biçimidir. İnsanlar, beden dili, konuşma tarzı, bakışları ve yüz ifadeleri aracılığıyla sürekli olarak çevrelerine mesajlar göndererek kendilerini ifade etmeye çalışırlar (Tutar, 2004: 4-6).

İletişim, insanların yalnızca diğer canlılarla değil, aynı zamanda cansız nesnelerle ve kendi iç dünyalarındaki süreçlerle de etkileşim kurmasını içeren kapsamlı bir olgudur. Cansız varlıklar da sahip oldukları özellikler aracılığıyla dış dünyayla belirli bir düzeyde iletişim halinde olabilirler. Örneğin, bir demir eşyanın zamanla paslanması, çevresine bir mesaj ilettiği şeklinde yorumlanabilir. Günlük yaşamında birey, çeşitli faaliyetlerini sürdürebilmek için sürekli olarak cansız varlıklarla etkileşime girmek, yani onlarla bir tür iletişim kurmak durumundadır.

Kişi, dış dünyayla iletişimi bıraktığı anda kendi iç dünyasına yönelir ve kendisiyle iletişim kurmaya başlar. Bu süreçte, kendi duygu ve düşüncelerini değerlendirir, onlarla etkileşime girer, kendine mesajlar gönderir, bunları yorumlar ve aldığı geribildirimler doğrultusunda inanç, tutum ve davranışlarında değişiklikler yapabilir. Bu örnekler, iletişimin insan yaşamında ne kadar vazgeçilmez bir rol oynadığını açıkça göstermektedir.

İnsanoğlunun hayatı, iletişim kurma çabasıyla şekillenir ve başarısı büyük ölçüde bu yeteneklerine bağlıdır. Bu nedenle, bireylerin iletişime geçme becerileri, gerek sosyal hayat gerekse iş hayatı bakımından kritik bir öneme sahiptir. İletişim becerileri, bireylere soyut düşünebilmeyi, daha ilkel bir yaşam tarzını uygar bir biçime

dönüştürebilmeyi ve çevresiyle daha etkili bir ilişki kurabilmeyi sağlar (Tutar, 2004: 4-6).



Şekil 1. İletişimin Gerçekleşme Süreci

İletişim evresinin insanlar için anlamı olan bir biçime gelebilme süreci, üç şekilde gerçekleşmesiyle mümkündür. Şekil 1. iletişim sürecinin bu üç seviyede nasıl işlediğini göstermektedir. Bu süreçte görme, duyma ve hissetme kanalları önemli bir rol oynar; çünkü iletişimin etkin bir şekilde gerçekleşmesini sağlayan temel unsurlar bu kanallardır.

Şekilde de görüldüğü gibi, iletişimin birinci düzeyinde bireyin gördüğü, hissettiği ve işittiği unsurlar yer alır. İkinci düzeyde ise birey, ‘*Ne gördüm?*’, ‘*Ne hissettim?*’ ve ‘*Ne işittim?*’ sorularıyla bu deneyimlerini sorgular. Üçüncü düzeyde ise birey, tüm bu deneyimlerden yola çıkarak ne algıladığını anlamlandırır (Tutar, 2004: 4-6).

3.2. İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖĞELERİ

3.2.1. Kaynak

İletişim sürecinin başlayabilmesi adına gereken unsurların başında, sürecin başlamasını sağlayan kaynak yer alır. Kaynak, yani gönderici, mesajı oluşturup belirli

bir kanal aracılığıyla alıcıya ileten kişidir. Gönderici, aktarmak istediği bilgi, düşünce, duygu, olay ve görüşleri, hedef alıcının anlayabileceği biçimde düzenleyerek iletişim sürecini başlatır (Eroğlu, 1998: 206). İletişim, gönderici olmadan mümkün değildir. Gönderici, iletişim sürecini başlatan bununla birlikte mesajın hazırlanmasını sağlayan birey olarak en büyük sorumluluğa sahiptir. Bundan dolayı, kaynak mesajla ilgili yeterli bilgiye sahip olmalıdır. Kaynağın bilgi seviyesi, mesajı kodlama ve gönderme yeteneğini belirler. Doğru şekilde kodlanmış bir mesaj, ancak bu şekilde hedefe ulaşabilir.

Kaynak, mesajı ileteceği hedef veya hedefler tarafından tanımlanır; çünkü mesajın alıcı tarafından algılanması sırasında kaynağın özellikleri önemli bir rol oynar. Mesajı kodlama görevi de kaynağa aittir. Bu nedenle, kaynak etkili bir kodlama yapabilme yeteneğine sahip olmalıdır. Kodlama yaparken hedef kitleyi dikkate almalı, kullandığı işaretlerin ve sözcüklerin anlamlarını doğru bir şekilde bilmelidir. Yanlış veya eksik bir kodlama, iletişim sürecinin başarısını olumsuz etkileyebilir (Tutar, 2004: 4-6).

3.2.2. Mesaj

Mesaj, yani ileti, kaynak ile alıcı arasındaki iletişimi sağlayan sözlü, sözsüz ve görsel sembolleri içerir. İletişim sürecinde mesaj, kaynağın kodladığı ve alıcının yorumladığı bilgi, düşünce, duygu ve tutumların tamamını ifade eder (Eroğlu, 1998: 206). Mesaj, kaynağın iletişim sürecinde ulaşmayı amaçladığı hedefler doğrultusunda iletilen unsurları içerir. Bu nedenle, mesaj, alıcı için bir uyaran işlevi gören sinyal veya sinyallerin bir bütünüdür.

Sağlıklı bir iletişimin temelinde, mesajın kaynaktan çıktığı şekilde hedef tarafından algılanması yatar. Başarılı bir iletişim, her iki tarafın ortak bir mesaj ve anlam üzerinde buluşabilmesidir. Bu bağlamda, mesaj kaynaktan alıcıya ulaşana kadar her aşamada doğru bir şekilde anlaşılmalı, gereksiz eklemeler ya da değişiklikler yapılmamalıdır (Ertürk, 1998: 141).

Mesajın iki ana ögesi vardır: içerik ve yapı. İçerik, anlamla; yapı ise simgeler ve kodlarla ilgilidir. Simgeler ve kodlar tek başına anlam taşımaz; anlamları yüklemek ise gönderici ve alıcının ortak sorumluluğundadır (Zıllıoğlu, 2002: 4).

Mesajın etkili bir biçimde aktarılabilmesi ve alıcının olumlu geri dönüş sağlaması için belirli koşulları karşılaması gerekmektedir. Bu şartlar şunlardır (Tutar, 2004: 4-6):

- 1) Hedefin bilgi birikimi, düşünceleri ve deneyimleri,
- 2) Hedefin tutumları, inançları ve değer yargıları,
- 3) Hedefin gereksinimleri ve beklentileri,
- 4) Hedefin ilgi alanları,
- 5) Hedefin toplumsal rolleri ve konumu.

Mesaj, hem kaynağın hem de geri bildirim sağlayan alıcının kodlama ve kod çözme aşamalarından geçer. Bu nedenle, iletilen mesajların net ve anlaşılır olması, doğru zamanda ve uygun bir iletişim kanalıyla aktarılması önemlidir.

Gelinen noktada, mesaj verirken kullanılacak dil büyük önem taşır. İçerik, yanlış anlamalara yol açmayacak şekilde oluşturulmalı ve her iki tarafın da ortak anlayabileceği bir dil kullanılmalıdır. Ayrıca, kaynağın yeterli bilgiye sahip olması, mesajın doğru kodlanmasını ve etkili bir şekilde iletilmesini destekleyecektir (Ertürk, 1998: 141).

3.2.3. Kanal

Mesajın alıcıya ulaşmasını sağlayan araç, iletişim kanalıdır. Kanal, mesajın en kısa sürede, doğru ve bozulmadan iletilmesine olanak tanıyacak şekilde seçilmelidir. Örneğin, konuşma sırasında ses dalgalarının iletilmesini sağlayan hava, mektup, telefon, telgraf, telsiz, faks, gazete, dergi, kitap, broşür ve beden dili, iletişim kanallarına örnek olarak verilebilir.

Etkili bir iletişim sağlamak için kanalın, mesajın içeriğine uygun olması gerekir. Mesajın eksiksiz ve doğru bir şekilde aktarılması, doğru kanal seçimine bağlıdır. Genel olarak kanallar üç kategoriye ayrılır: fiziksel, teknik ve toplumsal. Fiziksel kanallar, insanın duyu organları ve bedensel ifadeleriyle ilgili araçları kapsar. Teknik kanallar, telefon, mektup, telgraf ve faks gibi iletişim araçlarını içerir. Toplumsal kanallar ise gazete, dergi ve kitap gibi geniş kitlelere hitap eden iletişim araçlarını ifade eder (Tutar, 2004: 4-6).

3.2.4. Hedef-Kullanıcı

Daha önce vurgulandığı gibi, iletişim süreci en az iki kişiyi kapsamalıdır. Kaynağın mesajını iletmek istediği hedef, yani alıcı, bu süreçte kritik bir rol oynayan ikinci unsurdur. Alıcının temel sorumluluğu, kendisine gönderilen mesajı amacına ve niyetine uygun şekilde anlamaktır.

Hedef, kendisine iletilen mesajı doğru biçimde algılayıp yorumladığında ve mesajın içeriği, kaynağın kodlama sürecinde oluşturduğu anlamla uyumlu olduğunda, iletişimin başarılı olduğu söylenebilir (Eroğlu, 1998: 206). Mesajı kodlayan ve ardından çözen kişi hedef olduğundan, onun iletişim sürecindeki rolü oldukça önemlidir.

İletişim sürecinde, alıcının fiziksel, psikolojik, sosyal ve ekonomik durumu önemli bir etkiye sahiptir. Bu özelliklerin bilinmesi, iletişimin verimliliği açısından kritik bir faktördür. Bu sayede, uygun iletişim yöntemi ve kanalı seçilerek, alıcıya en etkili şekilde mesaj iletebilir. Örneğin, görme engelli bir bireye görsel içerikli bir mesaj göndermemek için alıcının özellikleri göz önünde bulundurulmalıdır.

Bunun yanı sıra, alıcının gönderilen mesajı anlayabilecek seviyede olması da büyük önem taşır. Alıcının bilgi düzeyi, iletişim sürecinin etkinliğini doğrudan etkileyen unsurlardan biridir. Ayrıca, alıcının bulunduğu çevresel koşullar da iletişimi şekillendiren önemli bir faktördür. Alıcının değerleri, inançları ve tutumları gibi unsurların bilinmesi, kaynağın mesajı oluşturma sürecinde ve mesajın alıcı tarafından doğru şekilde yorumlanmasında kritik bir rol oynar (Gürgen, 1999: 9).

3.2.5. Kodlama ve Kod Açımı

Bilgi, düşünce ve duyguların, iletebilir bir mesaja dönüştürülmesine "*kodlama*" denir. Mesajların alıcı tarafından yorumlanıp anlam içeren bir biçimde algılanması ise "*kod çözme*" olarak adlandırılır. İletişim aşamasının başlangıcında kodlama kaynağımızın, kod çözme alıcının sorumluluğundadır. Fakat iletişim karşılıklı hâle geldiğinde, geri bildirim sağlayan alıcı, yanıt verirken kodlama yaparak bir kaynak rolüne bürünür. Aynı şekilde, kaynak da alıcının mesajını yorumlayarak kod çözme sürecini gerçekleştirir ve alıcının rolünü üstlenmiş olur.

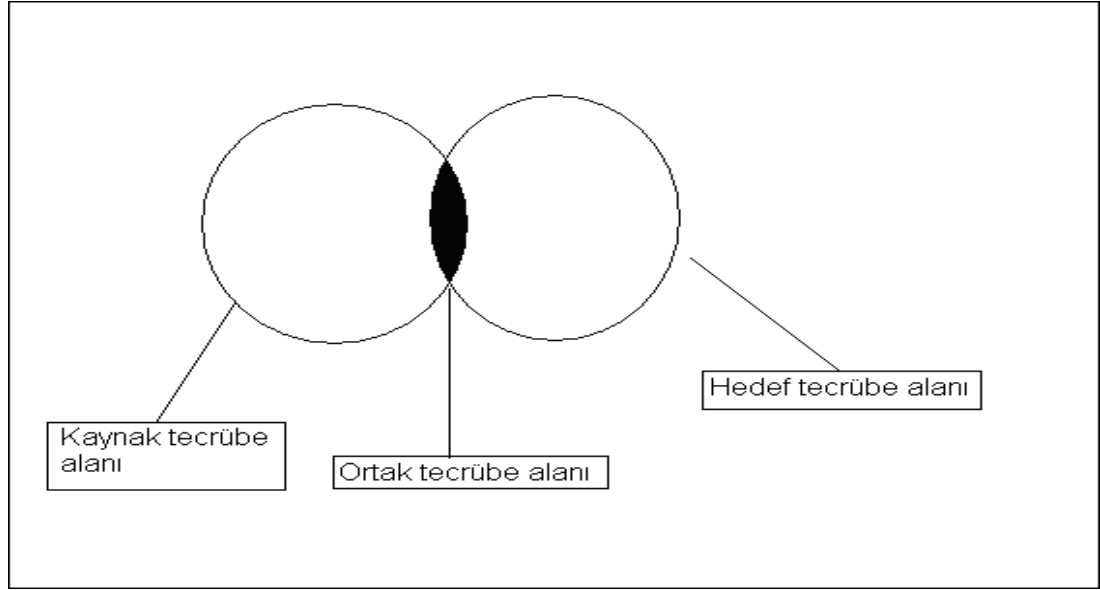
Kod, bir kültür ya da alt kültürün üyeleri tarafından paylaşılan anlam sistemidir. Göstergeler (kendilerinden başka bir şeyi temsil eden fiziksel sinyaller) ve bu göstergelerin hangi bağlamlarda kullanılacağına dair kurallar veya uzlaşımlar, daha karmaşık iletiler oluşturmak amacıyla bir araya gelir (Fiske, 1996: 37).

Kaynağın mesajı kodlaması, aynı zamanda onun deneyimlerini ve bilgi birikimini de içerir. Ayrıca, kodlamanın yapılacağı ortamın seçimi de büyük önem taşır. Bu bağlamda, kodlama, kişinin bilgi ve deneyim gibi özellikleri ile mesajın iletileceği iletişim kanallarının özelliklerine uygun bir simgeleştirme sistemi kullanılarak, fiziksel olarak iletilmesi veya taşınması mümkün olan bir biçime dönüştürülmesi olarak tanımlanabilir.

Kodlama sürecinde bahsedilen simgeleştirme, bir nesneye veya olguya temsil anlamı yükleme işlemidir. Simge, mesajın iletilmesi amacıyla kullanılan fiziksel biçimi ifade eder. Mesajın hedefe doğru ve istenilen şekilde ulaşabilmesi için, kodlama süreci bu aşamada belirleyici bir rol oynar.

Kod çözme işlemi, iletişim sürecinde iletilmek istenen mesaja anlam kazandıran kritik bir aşamadır. Mesajlar ancak bu süreç sayesinde, kâğıt üzerindeki rastgele işaretler ya da ses ve görüntü sinyalleri olmaktan çıkıp anlamlı bir bütün haline gelirler (Tutar, 2004: 4-6).

İletişim sürecinde, göndericinin aktardığı mesajın alıcı tarafından aynı şekilde yorumlanması, kod açma işlemiyle gerçekleşir. Gönderici ve alıcının iletişimden benzer anlamları çıkarması, ortak yaşantıları, tecrübeleri ve bilgi seviyelerinin kesişim noktalarına bağlıdır. Şekil 2.'de, kaynak ve hedefin bireysel deneyimlerinin, iletişimde oluşan ortak anlamları nasıl oluşturduğuna dair bir gösterim yer almaktadır.



Şekil 2. Ortak Tecrübe Alanlarının Gösterimi

Herkesin kendisine ait deneyimleri, bilgi ve düşüncelere dayanan bir hayat alanı bulunur. Bu alanlar, kaynak ile hedefin ortak paydada buluşabileceği noktalarla örtüşerek, karşılıklı kodlama ve kod çözme süreçlerinin uyum içinde ilerlemesini ve aynı anlam doğrultusunda birleşmesini sağlar.

3.2.6. Feedback (Geri Bildirim)

Geri bildirim (feedback), mesajı ileten kaynağın, alıcıdan gelen yanıtı ifade eder. Bu kavram, ilk iletişim modeli olan Shannon ve Weaver modelinde yer almamış, ancak sonraki araştırmalarda iletişimin önemli bir bileşeni olarak kabul edilmiştir (Fiske, 1996: 37). Claude E. Shannon ve Warren Weaver tarafından geliştirilen model, “sinyal iletiminin matematiksel teorisine dayanarak iletişim sürecinin temel çerçevesini oluşturmuştur (Tekinalp ve Uzun, 2004: 70). Ancak, bu model geri bildirimi içermemektedir. Daha sonra, De Fleur bu eksikliği gidererek modele geri bildirim unsurunu eklemiştir.

De Fleur, geri bildirim kavramını iletişim modeline dahil ederek, alıcının mesajı çözümleyip yeniden kodlayarak kaynağa geri iletebileceğini ortaya koymuştur. Ona göre, kaynaktan alıcıya gönderilen mesaj ile alıcının bu mesajı yorumlayıp yeniden kodladıktan sonra kaynağa ilettiği anlam örtüştüğünde, iletişim başarılı bir şekilde gerçekleşmiş olur (McQuail ve Swen, 1997: 28-29). Bu bağlamda, geri bildirim unsuru,

iletişimin etkileşimsel boyutunu vurgulayan ve sürecin dinamik yapısını ön plana çıkaran kritik bir bileşen olarak değerlendirilebilir.

Geri bildirim süreci, kaynak ile hedefin rollerinin değiştiği dinamik bir yapıya sahiptir. Mesajın kaynaktan hedefe ulaşması ve bu mesajın içeriğinde yer alan anlamların değerlendirilmesinden sonra, hedef bu kez bir gönderici konumuna geçer. Böylece, iletişim süreci tersine işler ve başlangıçta mesajı gönderen kaynağın, mesajının ilk hedef üzerindeki etkisi ortaya çıkar (Eroğlu, 1998: 206). Bu durum, iletişim sürecinde karşılıklı etkileşimin ve anlam paylaşımının önemini vurgular.

Geri bildirim, iletişim sürecinde kaynağın mesajını hedefin ihtiyaç ve tepkilerine göre uyarlamasına olanak tanır (Fiske, 1996: 37). Bu, iletişim sürecini tek yönlü olmaktan çıkarıp çift yönlü hale getiren önemli bir ögedir. Ancak her iletişim sürecinde geri bildirim anında gerçekleşmeyebilir. Bazı iletişim araçları, geri bildirim almayı zorlaştırabilir. Örneğin, gazeteler, radyolar ve televizyon gibi kitlesel iletişim kanalları, geri bildirimi genellikle geciktirerek sağlar.

Geri bildirim, mesajın içeriğine göre olumlu veya olumsuz olarak sınıflandırılabilir. Olumlu geri bildirim, bir davranışı mevcut yönünde destekleyen veya pekiştiren bir tür yanıt olarak tanımlanır. Bunun gerçekleşebilmesi için hedefin mesajı doğru bir şekilde algılaması ve kaynağa eksiksiz bir biçimde iletmesi gereklidir (Tutar, 2004: 4-6).

3.2.7. Gürültü

İletişimin başarılı ve etkisinin yüksek olabilmesi için, mesajların iletildiği kanalların açık olması ve herhangi bir parazitin (Eroğlu, 1998: 206), yani gürültünün, bulunmaması oldukça önemlidir. İletişim sürecinde gürültü, iletişimi engelleyen veya bozan her türlü müdahale olarak tanımlanır. Fiske'ye (1996) göre, gürültü, kaynağın kontrolü dışında, mesajın iletimi sırasında sinyallere eklenen her türlü dış etkidir.

Gürültü, iletişim sürecinde farklı biçimlerde ortaya çıkabilir. İletişim öğelerinden kaynaklanabileceği gibi çevresel faktörler de gürültünün temel nedeni olabilir. Gürültü, yalnızca mesajın içeriğini bozmakla kalmaz, aynı zamanda hedefin algısını ve tepkilerini de etkileyerek iletişim sürecini olumsuz yönde etkileyebilir. Örneğin, konuşmacının o anki psikolojik durumu, yazının okunaklı olmaması ya da telefon

hattının kesilmesi, iletişimde karşılaşılan yaygın gürültü türlerindendir. Benzer şekilde, iki kişi konuşurken arka planda çalan yüksek bir müzik ya da meydana gelen bir kaza, iletişimin kesilmesine veya yanlış bir yöne sapmasına yol açabilecek gürültü örnekleridir (Gürgeç, 1999: 9).

3.3. İLETİŞİMİN AMACI VE İŞLEVLERİ

Toplumsal bir etkileşim ortamında, iletişimin gereksiz olduğu hiçbir faaliyet bulunmaz. İletişim, bireylerin birbirlerini kavramalarına olanak tanıyan bir bağ işlevi görür. Temelde, iletişim süreci karşılıklı bireylerin ortak bir zeminde bulunduğu, mesajların aktarıldığı bir alışveriş sürecidir. İletişimin farklı tanımlamalarından da anlaşılabilir olduğu gibi, bu süreçte temel amaç, kaynağın mesajını alıcıya istediği şekilde iletmek ve arzulanan tepkiyi almaktır. İnsanlar, amaçlarını gerçekleştirmek ve karşısındakini etkilemek için iletişimi bir araç olarak kullanır. Bu etkileşim, ancak iletişim kurma becerisiyle mümkün olabilir.

Aynı zamanda, iletişim bireyi toplum içinde bir fert haline getirerek, onun toplumsallaşmasına aracılık eder. İnsan, kendisini bir birey hissedebilmek için çevreyle sosyalleşecek süreçlerin içine girmelidir. İletişim, bireyin toplumda bir yer edinmesi yolunda ilerlemesini sağlar.

Sonuç olarak, insan ilişkilerinin temeli iletişime dayanır. İnsan, yalnızca yeme, içme ve barınma gibi temel fizyolojik ihtiyaçlarını karşılamak için değil; aynı zamanda öğrenmek, anlamak, anlatmak, etkilemek, etkilenmek, paylaşmak ve sahip olmak için de iletişime ihtiyaç duyar (Tutar, 2004: 4-6).

“İlişkinin amacı aynı zamanda iletişimin de amacıdır” ifadesi, iletişimdeki süreçlerin temel olarak hangi maksada hizmet ettiğini açıkça ortaya koymaktadır. İletişim, ilişkinin hedeflerine ulaşmak için bir araç olarak kullanılır. Bu nedenle, iletişim aynı zamanda amaçlı bir girişim olarak değerlendirilebilir.

Bununla birlikte, iletişim süreçlerinde sadece hedeflenen mesajlar değil, tarafların amaçlamadığı fikir, düşünce, eylem, olay veya davranışlar da ortaya çıkabilir. İletişim, bir kişiyi doğrudan ya da dolaylı olarak hedef alınmamış mesajlarla karşı karşıya bırakabilir ve bu süreç, kişiyi az da olsa farklı bir amaca yönlendirebilir.

İletişim, insanların çeşitli amaçlarını gerçekleştirmek için yararlandıkları çok yönlü bir araçtır. Bu bağlamda, iletişim sürecinde ki temel işlevler şu şekilde sıralanabilir:

- Bilgi sağlama
- Etkileme ve ikna etme
- Emir verme ve eğitim
- Birleştirme (Erdoğan, 2005: 34-35)

Bu işlevler, iletişim sürecinin hem bireysel hem de toplumsal düzeyde ne kadar önemli bir rol oynadığını göstermektedir.

3.3.1. Bilgi Sağlama

İletişim, çeşitli tanımlarda bilgi paylaşımı veya iletimi olarak ifade edilmektedir. Bugün iletişimin giderek daha fazla önem kazanmasının başlıca nedeni, iletişimin bilgi aktarımı ve temininde, yani günümüzün en kıymetli güç kaynaklarından biri olan bilginin, ana aracı konumuna gelmesidir (Tutar, 2004: 4-6). Bilgi, bireylerin çevrelerini, kendilerini ve olayları daha derin bir şekilde anlamalarına olanak sağlayan değerli bir unsurdur. Bu sebeple, bireyler sürekli olarak çevrelerinden bilgi edinmeli ve bunun için iletişim kurma gerekliliğini taşımaktadır.

Bütün iş alanlarının, etkinliklerini gerçekleştirebilmek ve hedeflerine ulaşabilmek için bilgi sağlama sürecine bağlıdır. Kapalı bir sistem olamayan bireyler ve kurumlar, çevrelerinden etkilenir ve aynı zamanda çevrelerini etkilerler. Bu dinamik yapı, bilgi alışverişini sürekli kılmak için iletişim faaliyetlerinin kesintisiz olarak sürdürülmesini gerektirir.

Planlanan faaliyetlerin her aşamasında ve karar verme süreçlerinde doğru bilgiye duyulan ihtiyaç büyüktür. Doğru bilgiye sahip olmak, belirsizlikleri azaltır ve en mantıklı kararları almayı kolaylaştırır. Bu bağlamda, karar vericinin bilgiye ve bu nedenle iletişim kurmaya ihtiyacı vardır. Bilgi, bireyin belirsizliklerini gidererek karar alma süreçlerini daha etkili hale getirir.

Sonuç olarak, iletişim, bireylere bilgi sunarak belirsizliklerini azaltır ve karar alma süreçlerinde daha etkili ve verimli olmalarını sağlar. Bu, iletişimin hem bireyler hem de kurumlar için vazgeçilmez bir araç olduğunu bir kez daha ortaya koymaktadır.

3.3.2. Etkileme ve İkna Etme

İnsanlar, doğaları gereği kişisel, fiziksel ve psikolojik özellikler bakımından birbirlerinden farklılık gösterir. Bu farklılıklar, bireylerin düşünce, davranış ve tutumlarında çeşitlilik yaratır ve dolayısıyla farklı tepkiler vermelerine yol açar. Bunun yanı sıra, insanoğlunun temel özelliklerinden biri, karşısındaki kişilerin kendi düşünceleriyle uyum içinde olmasını istemesidir. Bu nedenle, bireyler sıklıkla etkileme ve ikna etme çabası içine girer.

“İkna”, bireylerin düşünce, tutum veya davranışlarını, kendi bakış açımıza uygun şekilde değiştirme sürecini ifade eder. Öte yandan, “etkileme” ise, karşı tarafın düşünce, tutum ve davranışlarını, onların çıkarları ve istekleriyle çelişmeyecek biçimde, daha uzun vadede yönlendirme çabasıdır (Gürgen, 1999: 9).

Bu tanımlamalar, iletişim süreçlerinde etkileme ve ikna etmenin, bireyler arası ilişkilerde ne kadar önemli bir rol oynadığını göstermektedir. İnsanlar, bu süreçler aracılığıyla karşılıklı olarak üzerinde etkili olmak ve kendi düşüncelerini paylaşarak bir ortak zemin oluşturmak için sürekli bir çaba içerisinde.

İkna etme ve etkileme işlevleri, karşıdaki kişinin düşünce, tutum veya davranışlarında değişim yaratmayı hedefler. Ancak bu iki kavram arasında önemli bir fark bulunmaktadır. “İkna etme”, karşı tarafın istek, düşünce veya tutumlarına aykırılık göstermeyi önemsemeden bir değişim yaratmayı amaçlarken; “etkileme”, karşı tarafın istek, düşünce ve tutumlarına ters düşmeden, onları dikkate alarak bir değişim sağlamayı hedefler. Bu nedenle, ikna etme genellikle reklam veya propaganda olarak da algılanabilir.

Her iki işlevin de ortak noktası, karşıdaki kişinin düşüncelerini değiştirme amacını taşımalarıdır ve bu süreçlerin temel taşı iletişimdir. Etkileme ve ikna etme işlevleri, başarılı iletişim süreçleriyle etkili bir şekilde gerçekleştirilebilir.

Bireyin yaşamında ki önemli bir kısmı “*etkilenme - ikna edilme*” ve “*etkileme - ikna etme*” etkinlikleri şekillenmektedir. Örneğin, henüz ilkokul dönemlerinde bireylere verilmiş eğitimler, onların düşünce, tutum ve davranışlarını değiştirmeyi ve böylece doğru bir yol çizmelerini amaçlar. Bu süreçte iletişim, etkileme sağlamak için en temel araçtır.

İletişim, bireylerin ortak bir noktada buluşmasını sağlayarak, mesajların etkili bir şekilde aktarılmasını mümkün kılar. Aynı şekilde, iş hayatında da iletişim önemli bir rol oynar. Örgütlerin temel hedefi, çalışan fertlerini kendi kültürleriyle ve kurallarıyla bir araya getirmektir. Bunu gerçekleştirebilmek amacıyla, bütün çalışanlarla iletişim kurulması bir zorunluluktur. Bu nedenle, bir örgütte en çok aranan özelliklerden biri, başarılı iletişim kurma yeteneğine sahip liderlerdir. Liderler, etkili iletişim becerileri sayesinde çalışanları etkileme ve ikna etme süreçlerini başarıyla yönetir ve örgütsel hedeflere ulaşılmasını sağlar.

3.3.3. Emredici ve Öğretici İşlevi

İletişim sürecindeki bir başka önemli fonksiyonu, “öğretmek” ve “emretmeyi” mümkün kılmaktır. Bu işlev, bireylere neyi, nasıl yapmaları gerektiğini söylemek, onlara yol göstermek ve davranışlarını yönlendirmek amacıyla gerçekleştirilir. Bu tür iletişim, bireylerin görev ve sorumluluklarını öğrenmelerine ve doğru bir şekilde yerine getirmelerine yardımcı olur.

Hayatın her alanında, ister ailede, ister okulda, ister iş yerinde olsun, insanları eğitmek ve onlara yeni bilgiler kazandırma adına tek araç iletişimdir. Eğitim ihtiyaçları, yaşamın bütün aşamalarında karşılaşılan temel bir ihtiyaçtır. Bu gereksinimi karşılamak için eğitici ile eğitilen arasında sağlam bir bağ kurmak gereklidir ve bu bağ yalnızca iletişim yoluyla sağlanabilir (Gürgen, 1999: 9).

İş hayatında da bu işlevin önemi büyüktür. Yöneticiler, çalışanlarının gelişimini sağlamak, iş ile ilgili talimatları ve beklentileri net bir şekilde iletmek için iletişim süreçlerinden faydalanmak zorundadır. İletişim, hem bilgi aktarımını sağlar hem de çalışanların yönlendirilmesinde kritik bir araç olarak kullanılır.

Sonuç olarak, öğretmek ve emretmek, bireylerin ve kurumların başarıya ulaşmasında iletişimin temel işlevlerinden biridir. Etkili bir iletişim, bireylerin öğrenme

süreçlerini kolaylaştırdığı gibi, sorumluluklarının farkına varmalarını ve bu sorumlulukları yerine getirmelerini de mümkün kılar.

3.3.4. Birleştirme İşlevi

Toplum, kurum ve benzeri çok sayıda bireyin bir araya geldiği yapılar içinde karşılaşılan en büyük zorluklardan biri, uyum içinde iş birliği yaparak ortak bir hedef doğrultusunda koordinasyon sağlamaktır. Farklı özelliklere ve bakış açılarına sahip bireylerin bir arada etkili bir şekilde çalışabilmesi için, öncelikle aynı amacı benimsemeleri gerekmektedir. Bu ortak amacı benimsemek ve eşgüdüm sağlamak ise yalnızca iletişim yoluyla mümkün hale gelir.

İletişim, bireylerin mevcut veya ortaya çıkabilecek değer, inanç, tutum ve davranış farklılıklarından doğan anlaşmazlıkları gidermelerine imkân sağlar. Etkili bir iletişim sayesinde, eksik veya yanlış anlamalardan doğabilecek fikir ayrılıklarının kaynağına inilebilir ve bu tür olumsuzlukların önüne geçilebilir (Albayrak, 2005: 164).

İletişimsizlikten doğan sorunlar, bireylerin birbirini anlamaması ve bunun sonucunda ortaya çıkan çatışmalar olarak karşımıza çıkar. Ancak, etkin bir iletişim süreciyle bu olumsuz durumlar tersine çevrilebilir. Olumsuz bir akış, olumlu bir sürece dönüştürülerek bireyler arasındaki uyum ve iş birliği güçlendirilebilir.

İletişim, toplum ve örgüt gibi kolektif yapılar içinde hem uyumu sağlamak hem de farklılıklardan kaynaklanan sorunları çözmek için vazgeçilmez bir araçtır. Etkili bir iletişim, bireylerin ortak bir anlayış geliştirmesini ve böylece daha verimli bir şekilde bir arada çalışmasını mümkün kılar.

3.4. İLETİŞİMİN KARAKTERİSTİKLERİ

İletişimin temel özellikleri ve bu süreçteki unsurlar oldukça kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır. İletişim, bir yandan insanların birbirlerini anlamalarını sağlarken, bir yandan da toplumsal bağların kurulmasına olanak tanır.

Özellikle şu üç ana özelliği vurgulamaktadır:

1) İletişimin İnsanları Gerektirmesi: İletişim, insanların varlığını sürdürmesi ve toplumda etkileşimde bulunabilmesi için gereklidir. İnsanların, çevreleriyle etkileşime

geçebilmesi, üretim ilişkilerinde yer alabilmesi ve toplumsal bir varlık olabilmesi ancak karşılıklı anlayış ve iletişimle mümkün olur. Bu yüzden iletişim, insanın toplumsal hayatta var olabilmesinin bir aracıdır (Alemdar ve Erdoğan, 2002: 17).

2) Paylaşmayı Gerektirmesi: İletişim, yalnızca bir mesajın gönderilmesi değil, aynı zamanda alıcı ve gönderici arasında anlamlı bir paylaşım gerektirir. Mesaj, her iki tarafın da ortak bir anlamda buluşmasıyla başarılı olur. Bu paylaşılan anlam, iletişimin verimli ve etkili olabilmesinin temelidir.

3) Sembolik Bir Süreç Olması: İletişim, semboller aracılığıyla gerçekleşir. Bu semboller, jestler, mimikler, sesler, kelimeler ve diğer işaretleri içerir. Bu semboller, karşılıklı anlamın aktarılmasında ve paylaşılmasında kritik rol oynar. İletişimin sembolik doğası, onun sadece dilsel mesajlardan ibaret olmadığını, aynı zamanda kültürel, sosyal ve bireysel anlamların da birbiriyle etkileşime girdiği bir süreç olduğunu gösterir.

İletişim, bu temel özellikleri sayesinde sadece bilgi aktarımını değil, aynı zamanda bireyler arasında anlamlı etkileşimlerin kurulmasını sağlar. Bu etkileşimler, toplumsal yapılar, bireysel ilişkiler ve kültürel dinamikler üzerinde derin etkiler yaratır.

İletişimde alıcı ve gönderici, mesajı aynı şekilde anlamlandırdığında tam anlamıyla gerçekleşir (Tutar, 2004: 4-6). İletişimin bazı temel özellikleri bulunur ve bunları şu şekilde sıralayabiliriz:

- İletişim, bir paylaşım, karşılıklı anlayış ve birlikteliktir (Erdoğan, 2005: 34-35).
- İletişim, dinamik bir süreçtir. Gönderen ile alıcı arasındaki bağı kurarak sürekli devam eden bir etkileşim sürecidir.
- İletişim, geri bildirim unsurunu içerir. Geri bildirim olmaksızın, gerçek anlamda bir paylaşım ve etkileşim gerçekleşmiş sayılmaz.
- İletişimin kültürel bir boyutu vardır. Kültürel yapıda meydana gelen değişimler, iletişim biçimlerini de etkiler. Çevresel faktörlerin dönüşümü, yeni ifadelerin ve sözcüklerin ortaya çıkmasına yol açmıştır (Tutar, 2004. 4-6).
- İletişim, hangi ortak anlamda buluşacağımızı belirleyen kültürel bir boyut taşır. İletişimde kullandığımız kelimeler ve kavramlar, kültürel unsurlar içerdiğinden, iletişim aynı zamanda kültürel bir süreçtir.

- İletişim, bir yapı olarak nitelendirilebilir. Zira haberleşme, belli bir düzen çerçevesinde, belirli bir hedefe ulaşmak amacıyla bir araya gelen unsurlardan meydana gelir. Bilgi aktarımı ve alımı gibi özel işlevleri barındırdığı için haberleşme, kısaca veri iletme ve alma süreci şeklinde ifade edilebilir.
- İletişim, tek yönlü ve anlık gerçekleşen bir süreçtir. Bir bilgi, taşıyıcı yoluyla gönderen tarafından alıcıya aktarıldıktan sonra geri çevrilemez. İnsanlar her şeyde olduğu gibi, iletişimde de zamanla sınırlıdır. Geçmişteki bir an, bir önceki anı geriye alarak tekrar yaşamak mümkün değildir (Erdoğan, 2005: 34-35).
- İletişim, bir ihtiyaçtır. İletişim sürecine katılmamak, yani "iletişmemek", aslında imkansızdır (Erdoğan, 2005: 34-35). İnsanlar, tüm davranışlarıyla ve eylemleriyle iletişim sürecini sürekli bir şekilde yaşarlar. Düşünmek, karar almak, dileklerde bulunmak ya da şikayet etmek gibi her türlü gereksinim, iletişim yoluyla karşılanır.

Kimseyle konuşmamak ya da sorulara yanıt vermemek bile, sessiz bir şekilde iletişim sürecine katılmak anlamına gelir ve bu da bir iletişim etkinliğidir.

- İletişim, belli bir ortam içerisinde gerçekleşen bir süreçtir. İletişimin meydana geldiği fiziksel, psikolojik ve sosyal bağlamlar, iletişimin çevresi olarak tanımlanır. Bu çevresel faktörler, iletişimin şekil almasını etkiler ve yönlendirir. İletişimi şekillendiren fiziksel, psikolojik ve sosyal faktörler, iletişim sürecinin nasıl ilerleyeceğini belirleyen temel öğelerdir.
- İletişim, belirli araçlar yoluyla gerçekleşen bir süreçtir. Etkili bir iletişimin sağlanabilmesi için uygun araçların kullanımı gereklidir. Egemen'e göre, araçlar, mesajın iletilmesini sağlayan teknolojik unsurlar olarak tanımlanır. Mesajın iletilmesi için bu araçlar, mesajın taşınmasını ve aktarılmasını sağlar. İnsanlar, iletişim olmadan ne kendilerini ne de toplumlarını geliştirebilirler. Bu süreçte, hem doğal hem de insan yapımı teknolojik araçlar kullanılır. Bu araçların kullanımı, düzenlenmesi, uygulanması, sürdürülmesi, geliştirilmesi ve gerektiğinde değiştirilmesi, yalnızca iletişimle mümkün olur (Alemdar ve Erdoğan, 2002: 17).

- İletişim sürecinde bu araçlar farklı biçimlerde karşımıza çıkabilir. İlk olarak, doğal araçlar, insanın varlığıyla birlikte ortaya çıkan unsurlar olarak tanımlanabilir. İnsan vücudundaki organlar (*göz, kulak, el, ses telleri, akciğerler* vs.), doğayla ve öteki canlılarla (*hava, su, toprak, ağaçlar* vs.) birlikte, insan beyninin düşünsel süreçleri yönlendirme kapasitesi de doğal araçlar arasında yer alır. Doğal araçların şekli, biyolojik, fiziksel ve zihinsel yapı ile toplumsal eğitim ve deneyimlerin bir birleşimi olarak ortaya çıkar.
- İletişim süreci içinde kullanılan bir diğer araç türü ise yapay araçlardır. Yapay araçlar, iletişim için gerekli olan teknolojik araçlardır; bunlar arasında kağıt, kalem, mürekkep, tel kablo, televizyon, radyo gibi unsurlar bulunur.
- İletişim, etkileşimsel bir süreçtir. Karşılıklı etkinin mevcut olduğu her bağlamda haberleşme de yer alır ve haberleşmenin yaşandığı her durumda karşılıklı etkileşim söz konusudur. Bu iki kavram, birbirinden ayrılmaz unsurlardır (Baltaş ve Baltaş, 2000: 19). Karşılıklı etkileşim, çift yönlü etkiyi ifade eden bir kavramdır. Haberleşme sürecinde, birey bütüncül bir varlık olarak yer alır. Haberleşme, yalnızca katılımcıların toplumsal ve kültürel çevrelerini değil, aynı zamanda kişisel karakter özelliklerini de yansıtır. Başka bir ifadeyle, haberleşme; algı, öğrenme, güdüler, hisler, eğilimler, inanışlar ve değerler gibi insan davranışını biçimlendiren unsurlardan ayrı düşünülemez. Bu sebeple haberleşme, bireyin değişken ve farklı yönleriyle sürekli etkileşim halindedir (Sabuncu ve Tüz, 1996: 13).

3.5. İLETİŞİMİN BİÇİMLERİ

İletişim, insan yaşamının temel unsurlarından biri olup, katılımcıların sayısı ve iletişim tarzına bağlı olarak çeşitlilik gösterebilir. İlişkilerin niteliği ve kullanılan araçlara göre farklı formlar kazanabilen iletişim, belirli kriterler doğrultusunda sınıflandırılabilir. Bu bağlamda, iletişim türleri; bireysel, kişiler arası ve kitle iletişimi olmak üzere üç temel kategoriye ayrılmaktadır. İletişimin gerçekleşme biçimi, kodlama ve kullanılan araçlar gibi faktörler dikkate alınarak farklı şekillerde değerlendirilebilir (Alemdar ve Erdoğan, 2002: 17).

3.5.1. Kişisel İletişim

Öznel iletişim, başka bir deyişle içsel ya da bireysel iletişim, bireyin kendi düşünceleri ve duygularıyla kurduğu bağlantıyı ifade eder. İletişimi bilinçli ve hedefe yönelik bir süreç olarak ele aldığımızda, bireyin içsel iletişimi yaşamının her anında devam eder. Kişi, kendiyle iletişimdeyken düşünür; zihninde kendisiyle ve diğer insanlarla diyalog kurar, tartışmalara girer, fikir ayrılıkları yaşar, mutlu anlar paylaşır, keyif alır ve zihinsel oyunlar oynar. Birey, kendi içinde düşünür, sevinç veya üzüntü hisseder, güler, ağlar; kararlar alır ve bunları revize eder; sorunları çözüp tekrar gözden geçirir; planlar yapar, bozup yeniden oluşturur; kendisi, çevresi ve diğer insanlar hakkında değerlendirmeler ve kıyaslamalar yapar; ilişkilerini düzenler ve sürdürür (Alemdar ve Erdoğan, 2002: 17).

Özetle, öznel iletişim, bireyin dış dünyayla ve diğer insanlarla kurduğu iletişim süreçlerini içsel olarak yeniden yaşadığı bir süreçtir. Bu tür iletişimde kişi, kendisine mesajlar göndererek hem iletinin kaynağı hem de alıcısı konumunda olur. Birey, kendi kendine mesajlar iletir, bunları algılar, anlamlandırır ve ardından kendine verdiği geri bildirimle içsel iletişim sürecini tamamlar.

Özet olarak, kişisel iletişim, bireyin dış dünyası ve diğer insanlarla kurduğu iletişim süreçlerini içsel olarak yeniden deneyimlediği bir süreçtir. Bireysel iletişimde, kişi kendi kendine iletiler göndererek hem mesajın kaynağı hem de alıcısı olur. Birey, kendine mesaj iletir, bu mesajları alır, anlamlandırır ve ardından kendine geri bildirimde bulunarak içsel iletişim sürecini tamamlar.

Bireyin içsel iletişimi gerçekleşmeden diğer iletişim türlerinin ortaya çıkmasını beklemek doğru olmaz. Çünkü kişi, kendiyle kurduğu iletişim sürecinde hem iç dünyasını hem de dış dünyayla olan ilişkisini anlamlandırır, bilgi edinir, bu bilgileri saklar, değerlendirir ve kararlar alır. Bu süreç, diğer iletişim biçimlerinin temelini oluşturan bir hazırlık aşamasıdır. Dolayısıyla birey, önce kendi içsel iletişimini sağlamadan başkalarıyla etkili bir iletişim kuramaz.

3.5.2. Kişiler Arası İletişim

Kişiler arası iletişim, bireylerin başka bireyler veya gruplarla bilgi alışverişinde bulunduğu etkileşim sürecidir. Bu süreçte, insanlar sözlü ya da sözsüz yollarla, bazen doğrudan yüz yüze, bazen de çeşitli iletişim araçlarını kullanarak karşılıklı anlayış geliştirirler. İnsanlar sosyal varlıklar oldukları için sürekli olarak dış dünyalarıyla etkileşim halindedirler. Kişiler arası iletişim, bu etkileşimin doğal bir sonucudur.

Farklı organizasyonel yapılar ve zaman dilimlerinde, kişiler arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkinin kurulmasına aracılık eden iletişim, kişiler arası iletişim olarak tanımlanır. Kişiler arası iletişimin etkin bir şekilde gerçekleşebilmesi için, bireyin öncelikle kendi içsel iletişimini kurma kapasitesine ve becerisine sahip olması gerekmektedir (<https://edebiyatsultani.com/iletisim-dil-ve-kultur/>).

Kişiler arası etkileşim, insanın dünyaya gelişiyle beraber ilk olarak aile ortamında başlar ve zamanla komşular, okul hayatı ve daha geniş toplumsal çevrelerde devam eder. Bu etkileşim süreci, çeşitli biçimlerde kendini gösterebilir. Kişiler arası iletişim türleri genel anlamda şu şekilde sınıflandırılabilir:

- Yüz yüze veya teknoloji aracılığıyla yapılan,
- Şimdi veya araçlar kullanılarak gerçekleştirilen,
- Farklı yakınlık derecelerinde kişisel ya da resmi,
- Değişen yoğunluklarda dostane veya düşmanca,
- Farklı hâkimiyet ve rekabet dinamikleri içinde,
- Farklı zaman ve mekân organizasyonları çerçevesinde, değişen motivasyonlarla,
- Çeşitli yoğunluk seviyelerinde, örtüşen ya da ayrışan hedeflerle şekillenen kişiler arası iletişim türleri. (<https://aofsoru.com/ilt101u-bireyler-arasi-iletisim-dersi-6-unite-sorularla-ogrenelim-11925-t1?>).

3.5.3. Kitle İletişimi

Türkçede, İngilizcedeki "mass communication" terimine karşılık olarak "kitle iletişimi" veya "kitle haberleşmesi" ifadeleri kullanılmaktadır. Kitle iletişimi, geniş çapta bir insan topluluğuna ulaşmayı amaçlayan bir iletişim türüdür. Bu bağlamda

"kitle" terimi, belirli bir amacı olmayan, farklı özelliklere sahip heterojen bireylerden oluşan geniş bir topluluğu tanımlar.

Bu tür iletişimde, mesajın kimlere ulaşacağı tam olarak belirlenemeyebilir. Hedef kitle, mesajlara açık olan dağınık dinleyiciler, izleyiciler ve okuyuculardan oluşur. Kitle iletişiminin muhatapları; okuyucu, izleyici, alıcı, seyirci ve tüketici gibi terimlerle ifade edilir. Kuramsal açıdan bakıldığında, bu topluluk birbirinden bağımsız, örgütsüz ve kimlikleri kesin olarak belirlenmemiş bireylerden meydana gelen bir grup olarak değerlendirilir (Bal, 2004: 10).

Kitle iletişimi, semboller ve bilgilerin bireyler, kurumlar, gruplar veya organizasyonlar tarafından üretilip, belirli kitlelere iletilmesi ve bu kitlelerin bu bilgileri tüketip yorumlaması olarak tanımlanmaktadır (Tutar, 2004: 4-6). Kitle iletişimi, belirli araçlar aracılığıyla geniş kitlelerle iletişim kurar. İki kişi arasındaki iletişim, "şimdiki bağlam" içinde ilişki ve etkileşim yoluyla şekillenen bir süreçtir. Ancak kitle iletişimi, belirli bir insan topluluğuna yönelmiş olsa da, bireylerin zamanını, mekânını, türünü ve içeriğini doğrudan seçip şekillendiremediği bir iletişim türüdür. Bu özelliği nedeniyle, kitle iletişimi, bireysel veya kişiler arası iletişimden ayrılır (Alemdar ve Erdoğan, 2002: 17).

Kitle iletişimi, mesajların eş zamanlı olarak geniş insan topluluklarına ulaşmasını sağladığından, bu amaca uygun araçları kullanır. Kitle iletişim araçları, bu süreci mümkün kılan teknolojik unsurlardır. Büyük yatırım ve uzmanlık gerektiren gazete, dergi, kitap, televizyon, radyo, sinema ve afiş gibi iletişim araçları, kendi içinde bütünleşmiş bir yapıya ve işlevselliğe sahiptir. Kitle iletişim araçlarının oluşturulabilmesi için, çeşitli teknolojik sistemlerin bir araya gelmesi gerekir. 1970'lerde uydular, 1990'larda ise bilgisayarlar ve internet, bu araçlar arasına katılmıştır. İnternetin yaygınlaşmasıyla birlikte, haberlerin toplanması ve iletilmesi süreci anlık olarak gerçekleşmeye başlamıştır.

Kitle iletişimi, geniş topluluklara yönelik bilgi üretimi ve dağıtımının kurumsallaşmış yapısını ifade eder. Bu iletişim türü, ister ticari ister kamu kurumu tarafından yürütülsün, haber, söylenti, eğlence, müzik ve belgesel gibi içeriklerle merkezileşmiş bir anlatı sistemine sahiptir (Alemdar ve Erdoğan, 2002: 17). Süreç

odaklı bir yaklaşımla ele alındığında, kitle iletişimi beş temel aşamadan oluşmaktadır (Bal, 2004: 10):

- 1) Profesyonel iletişimciler, farklı içeriklere sahip iletiler hazırlar;
- 2) Bu iletiler, mekanik araçlar kullanılarak hızlı ve sürekli şekilde dağıtılır;
- 3) İletiler, geniş ve türlü izleyici kitlelerine ulaşırlar;
- 4) Kitle içindeki bireyler, iletileri kendi deneyimlerine ve anlam dünyalarına göre yorumlar;
- 5) Sonuç olarak, bireyler bu iletişim sürecinden bir biçimde etkilenir.

Kitle iletişimi sürecindeki aşamalar incelendiğinde, iletilen mesajın bireylerin beklentileriyle örtüşmesi, onların düşünce yapılarını ve tutumlarını hızla etkileyerek değiştirebilmektedir (Bal, 2004: 10). İletişim, yalnızca toplumsal bir gereklilik olmanın ötesinde; siyasal bir enstrüman, ekonomik bir güç unsuru, eğitimde bir araç, kültürel bir aktarım kaynağı ve teknolojik yeniliklerin temel noktası olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda, kitle iletişim araçları, bu çok yönlü işlevleri yerine getirme kapasitesine sahiptir (Tutar, 2004: 4-6).

Kitle iletişiminin işlevleri, dört ana grupta toplanabilir:

- 1) Sosyalizasyon işlevi.
- 2) Siyasi işlevi.
- 3) Ekonomik işlevi.
- 4) Enformasyon işlevi.

Kitle iletişimi, sosyalizasyon işlevi aracılığıyla toplumun bir kuşaktan diğerine aktarılmasına olanak tanır; siyasi işleviyle, siyasal yapının devamlılığını destekler ve kamu bilincinin şekillenmesine yardımcı olur; ekonomik işleviyle, mal ve para ilişkilerinin güçlenmesine katkıda bulunur ve en son olarak enformasyon işleviyle, bir yerden başka bir yere iletilen subjektif bilgilerin, daha önce keşfedilmemiş bir konuyu açıklığa kavuşturmasına olanak verir (Bal, 2004: 10).

3.6. İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ

İletişim çeşitlerini; sözlü iletişim, sözsüz iletişim, beden dili ile iletişim, yazılı iletişim olmak üzere dörde ayrılabiliriz.

3.6.1. Sözlü İletişim

Sesin yayılması ve işitilmesiyle gerçekleşen iletişim biçimi, sözlü iletişim olarak adlandırılır. Bu, en yaygın iletişim türlerinden biri olup, konuşma dili olarak da tanımlanır. Bu süreçte, bir birey konuşurken karşısındaki kişi onu dinler. Konuşmacının aktarmak istediği duygu, düşünce, tutum ve bilgilerin, dinleyici tarafından doğru biçimde algılanması gerekir. Bu iletişim türünde, dilin doğru ve etkili kullanımı büyük bir öneme sahiptir. Dil uygun biçimde kullanıldığında, iletişim sürecindeki kişiler arasındaki bağ da sağlıklı bir şekilde kurulmuş olur.

Konuşma sırasında sesin tonu, hızı ve şiddeti kadar, hangi sözcüklere vurgu yapıldığı da anlamı belirleyen kritik unsurlar arasında yer alır.

Sözlü iletişimin etkili olabilmesi için şu şartlara dikkat edilmelidir:

- Dilin yapı taşları doğru ve yerinde kullanılmalıdır.
- Ses tonu, üslup, tını ve vurgular özenle ayarlanmalıdır.
- Mesaj, alıcının anlayabileceği netlikte iletilmelidir.
- Etkin ve bilinçli dinleme sağlanmalıdır.
- Dinleyiciyle göz teması kurularak etkileşim artırılmalıdır.
- Konuşma sırasında empati kurularak karşı tarafın bakış açısı dikkate alınmalıdır.
- Anlatımın akıcı ve anlaşılır olması önemlidir.
- Dinleyicinin ilgisini çekmek ve dikkatini toplamak için uygun stratejiler kullanılmalıdır. (<https://bikifi.com/biki/dil-ve-iletisim/>).

3.6.2. Sözsüz İletişim

Kıyafetler, mekânın nasıl kullanıldığı, kelimelere verilen vurgu, jestler ve mimikler, göz hareketleri ve göz teması gibi öğeler, iletişim sürecinde sözsüz mesajların aktarılmasını sağlar. Sözsüz iletişim, duyguların ve düşüncelerin iletilmesinde büyük bir öneme sahiptir. İnsanlar, hislerini yüz ifadeleri, el hareketleri ve ses tonları aracılığıyla karşı tarafa iletebilir.

Bu iletişim türü, kişiler arası tutumların iletilmesine olanak tanır ve iletişimin akışında düzenleyici bir etkiye sahiptir. Sözel ifadelerle ek anlamlar katarak onları zenginleştirir ve vurgular. Sözsüz öğeler, bazen konuşmanın yerini alabilir.

Diğer iletişim türlerine kıyasla kesintisizdir. Aynı ortamda bulunduğumuz kişilere, farkında olup olmadığımızı bilmeden sürekli olarak sözsüz iletişimde bulunuruz. Çünkü beden duruşumuz, kıyafetlerimiz veya aksesuarlarımızla istem dışı mesajlar veririz (<https://bikifi.com/biki/dil-ve-iletisim/>).

3.6.3. Beden Dili İle İletişim

Beden dili, sözsüz iletişim olarak da adlandırılmaktadır. İletişimin büyük bir kısmı beden diliyle gerçekleşir. Beden dili, iletişimdeki hedefe vurgu yapma, tonlama yapma, sesin yüksekliğini artırma veya azaltma gibi imkanlar sunar. Bu da iletişimin etkili olmasına katkı sağlar. Bedenin verdiği işaretler genellikle kendiliğinden meydana gelir ve sözel iletişimdeki kelimeler gibi değişkenlik göstermez (<https://bikifi.com/biki/dil-ve-iletisim/>).

3.6.4. Yazılı İletişim

Yazılı iletişim, kelimelerin yazılı olarak aktarılmasıyla gerçekleşen bir iletişim biçimidir ve sözlü iletişime kıyasla daha planlı ve kontrollü olabilir. Ancak, iletinin net ve doğru anlaşılabilmesi için kelime ve cümlelerin özenle seçilmesi gerekir. Anlamanın açık olması, yazılı metinlerin etkili ve amaca uygun şekilde düzenlenmesini gerektirir. Bu iletişim türüne, makaleler, kitaplar ve gazeteler gibi yazılı kaynaklar örnek olarak verilebilir. (<https://bikifi.com/biki/dil-ve-iletisim/>).

3.7. İLETİŞİMDE ALGININ ROLÜ

Dış dünyayı anlamlandırma süreci, algıyla başlar. Algı, duyu organlarından gelen bilgilerin beyin tarafından işlenmesi, düzenlenmesi ve yorumlanması sürecidir. Başka bir deyişle, bireyin sahip olduğu referans çerçevesi ile iletilerin alıcının algı kanallarına uygunluğu, algılama sürecinin temel unsurlarını oluşturur. Algıyı etkileyen en önemli faktörlerden biri dikkattir. Dikkat, öğrenme sürecinin temelinde yer alır ve bireyin çevresel uyarıcılara odaklanmasını sağlar.

Bu doğrultuda, bilgi işleme süreçlerinin temel taşları algı ve dikkattir. Genel anlamda dikkat, bireyin duyu organlarıyla algıladığı çevresel uyaranlara zihinsel odaklanmasını ifade eder.

Birey, algı ve dikkat yetileri sayesinde çevresini anlamlandırmaya başladığında, edindiği bilgileri iletişim süreçlerine dahil eder. Kişi, dünyayı nasıl algılıyorsa, iletişim tarzı da bu algıya göre şekillenir. Bu nedenle, birey kendi algılama biçimine uygun olarak kendini ifade eder. Dil, insanlar arasında bilgi aktarmanın bir aracı olmakla birlikte, sadece bununla sınırlı kalmaz; aynı zamanda bireyin algılama sürecini ve düşünce sistemini de biçimlendirir. Algı olmadan düşünmek, düşünme olmadan ise iletişim kurmak mümkün değildir. Sonuç olarak, insanın duygu, düşünce ve isteklerini aktarmak için kullandığı iletişim sistemleri, düşüncenin somut bir yansımasıdır (Zıllıoğlu, 1992: 1-5).

İnsan, çevresiyle etkileşime girdikçe belirli bir bilinç seviyesine ulaşır. Bu bilinç, bireyin toplum içindeki varlığını güçlendirmesine ve yaşamını kolaylaştıracak yöntemler geliştirmesine katkıda bulunur.

Algı, bireyin iletişim sürecinden büyük ölçüde etkilenecek kendi çevresini fark etmesi olarak tanımlanabilir. İletişim; anlama, uzlaşma ve çatışma üzerine kurulu, karşılıklı etkileşime dayalı bir süreçtir. Bu süreci, insanların algı düzeylerine göre şekillendirir ve uygun kanallar aracılığıyla hedef kitleye ulaştırırız.

Bazen algılar, gerçeklikten daha baskın olabilir. Bir yanılsamayı gerçeğe dönüştürmek mümkünken, bir algıyı değiştirmek uzun yıllar alabilir veya hiç değişmeyebilir. Günlük yaşamda ve çevremizle kurduğumuz iletişimde, çoğu zaman olayların algılanışı, gerçekliğin kendisinden daha etkili olur. Bu durum, önyargılara yol açabilir. Ancak algılar, bireyler arasında ve zaman içinde farklılaşabilir. Bu değişken yapı, algıyı ve iletişimi karmaşık hale getirir de, hedef kitlenin doğru analiz edilmesi (algı analizi), iletişim sürecini daha verimli ve etkili kılacaktır.

Algının farklılaşmasının başlıca nedenleri şunlardır

***Fizyolojik nedenler:** Görme yeteneğimiz, işitme kapasitemiz ve beynimizin işleme biçimi, algımızı doğrudan etkiler.

***Özgeçmiş:** Geçmişteki deneyimlerimiz, algımız üzerinde önemli izler bırakabilir ve bu izler, dünya görüşümüzü şekillendirir.

***Kültürel değerler:** Sahip olduğumuz kültürel birikim ve değerler, algılarımızı ve yorumlarımızı etkiler. Bu birikim, dünyayı nasıl gördüğümüzü ve değerlendirdiğimizi belirler.

***Güncel duygu durumu:** Gün içinde yaşadığımız olaylar, duygusal durumumuzu etkiler ve bu da algılarımıza anlık olarak yansır.

***Çevresel faktörler:** İnsanlar sosyal varlıklardır ve çevremizdeki dış faktörler, bizim algı ve yorumlama biçimlerimizi etkileyebilir. Bu faktörler, bulunduğumuz ortamın dinamiklerine göre değişebilir.

(https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT184U/ebook/ILT184U-13V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf?utm_source=chatgpt.com)

Her birey için mutluluk sembolü olan gülme eylemi, kırsal bölgelerde ya da doğu toplumlarında utanç veya kibir olarak yorumlanabilirken, şehir yaşamında ya da Batı kültüründe doğal bir tepki ve içten bir davranış olarak görülebilir. Bu örnek, insan davranışlarının, algılarının ve iletişim biçimlerinin farklı unsurlardan yoğun şekilde etkilendiğini göstermektedir. Mesajın, alıcı tarafından doğru anlaşılmasını sağlamak isteyen bir kaynak, tüm bu faktörleri göz önünde bulundurarak iletişim sürecini planlamalıdır. Ancak, yalnızca bu değişkenlere odaklanmak başarılı bir iletişim için yeterli değildir.

Günlük yaşamda sürekli olarak bir algı akışı içindeyiz ve beynimiz, milyonlarca uyarıcı arasından kendine en uygun olanları seçerek işleme alır. Bu nedenle, algının seçici süzgecini aşabilmek için dikkat çekici bazı stratejiler kullanmak gerekir.

Bu stratejiler arasında:

- Ses ve ışık gibi yoğun fiziksel uyarıcılar kullanma,
- Duygusal tepki uyandırma,
- Beklenmedik durumlarla kıyaslama,
- Önceden bilinen bilgileri tamamlama,
- İhtiyaçları karşılama vaadi sunma ve fayda sağlama yer almaktadır.

İletişimin her alanında olduğu gibi, özellikle medya ve reklamcılık gibi sektörlerde algı yönetimi kritik bir rol oynamaktadır.

3.8. İLETİŞİMDE ETKİN DİNLEME

Anlamak, üç temel unsuru bir arada uyumla bulundurmaya gerektirir: niyet, bilgi ve gayret. Başka bir ifadeyle, anlamak için önce doğru bir niyet, ardından yeterli bilgi ve nihayetinde samimi bir çaba şarttır. Etkili bir anlama sürecine ulaşabilmek için, karşımızdaki kişiyi anlamaya yönelik samimi bir niyet taşımamız, olası çatışmaları çözmek için gerekli yöntemleri bilmemiz ve çözüm için aktif çaba göstermemiz gerekir. Bu üç temel unsuru içermeyen bir süreç, tamamlanmamış ve eksik kalacaktır.

Bu noktada, başarılı bir anlama süreci için iyi bir dinleme becerisi geliştirmemiz kritik bir önem taşır. Çünkü anlaşmanın yolu dinlemekten geçer. Ancak dinlemek yalnızca duyduğumuz kelimelere odaklanmak anlamına gelmez. Dinlemek, karşımızdakine değer vermek, onunla anlamlı bir bağ kurmaktır.

Dinlemek, hak vermek değil, önem vermektir. Gerçek bir dinleme, karşımızdakini anlamının ve iletişimde derinlik sağlamanın anahtarıdır.

Etkili dinleme, karşımızdaki kişiyi onaylamak ya da onun fikirlerine ikna olmak anlamına gelmez. Etkin bir şekilde dinlerken:

- Karşımızdaki kişiye onay vermeme özgürlüğümüzü koruyabiliriz.
- “*Evet*” veya “*Hayır*” deme hakkımızı kullanabiliriz.
- Kendi düşüncelerimizi ifade etme alanımızı kaybetmeyiz.

Dinlemek, karşımızdakiyle bağ kurma sanatıdır. Ancak bu bağ kurabilmek için iddialaşma, tartışma ya da üstün gelme alışkanlıklarını bir kenara bırakmamız gerekir. Çünkü asıl ihtiyaç duyduğumuz şey, hayatımızı paylaştığımız insanlara üstünlük sağlamak değil, onlarla anlamlı bir bağ kurabilmektir.

Çoğu zaman, iyi bir dinleyici olmayı başaramıyoruz. Bunun en büyük sebeplerinden biri, etkili bir dinleme için terk etmemiz gereken alışkanlıklarımız. İyi bir dinleme için düzeltmemiz gereken bu alışkanlıklar şu şekilde sıralanabilir:

***Dinliyor Gibi Görünmek:** Ortalama dakikada 150 kelime konuşabilirken, 500 kelime dinleyebiliyoruz. Bu fark, zaman zaman dinlemekten sıkılmamıza yol açıyor.

Sonuç olarak zihnimiz başka yerlere kayıyor, hayallere dalıyoruz. Bu alışkanlık, iyi bir dinleyici olmamızın önünde büyük bir engeldir.

***Seçici Dinleme:** İyi bir dinleme, anlatılanları bütün olarak kavramayı gerektirir. Ancak çoğu zaman sadece kendi ilgimizi çeken kısımlara odaklanırsınız. İnsan doğası gereği en çok kendisiyle ilgili konulara önem verir, bu da etkili bir dinlemenin önüne geçer.

***Prova Yapmak:** Karşımızdaki kişiyi kesintisiz dinlemek yerine, onun konuşması bittiğinde vereceğimiz cevabı düşünmeye başlarız. Cevap arayışı içinde karşımızdakini duymayı bırakırız. Genelde bulduğumuz cevap, kendi görüşümüzü yansıtan bir öneri ya da bilgimizi kanıtlama çabası içerir. Bu tutum, etkili bir dinleme sürecine zarar verir.

***Akıl Okumak:** Daha ilk kelimededen itibaren, karşımızdakinin ne söyleyeceğini tahmin etmeye çalışırız. Çoğunlukla haklı olduğumuza inanır ve bu nedenle karşımızdaki kişiyi dinlemeyi gereksiz buluruz. Bu yaklaşım, anlatılanların önemli bir kısmını kaçırmamıza neden olur.

***Karşılaştırmak:** Söylenenleri kendi deneyimlerimizle ya da başkalarının hikayeleriyle kıyaslamaya başlarız. Ancak bu, konuşulanları anlamamızı zorlaştırır ve iletişimde başarısızlığa yol açar.

***Şüphelenmek:** Daha konuşmanın başında, karşımızdakinin abarttığını, şımarıklık yaptığını ya da dürüst olmadığını düşünürüz. Bu önyargılar, etkili bir dinlemenin önündeki en büyük engellerden biridir.

Etkili bir dinleme için bu alışkanlıklarımızı fark etmeli ve onları geride bırakmaya çalışmalıyız. İyi bir dinleme, empati ve bağlantı kurmanın temel taşıdır.

Dinlemek, her zaman anlamayı beraberinde getirmez. Çünkü işitmek ve dinlemek, birbiriyle karıştırılsa da farklı kavramlardır. Hatta kimi zaman bilinçli olarak dinlediğimizi düşündüğümüzde bile, aslında tam anlamıyla dinleme sürecini gerçekleştirmediğimiz olur. Dinleme sürecinde, işitilen sesler beyne ulaşır, ardından burada işlenerek anlamlandırılır.

Dinleme, tamamen zihinsel bir süreçtir. Yapılan çalışmalar, bir konuşmayı dinleyen kişilerin, konuşma bittikten kısa bir süre sonra içeriğin yalnızca yarısını

hatırlayabildiğini göstermektedir. Bu durum, insanların bilinçli olarak dinlememelerinden değil, insan beyninin bilgi işleme mekanizmasından kaynaklanmaktadır. Çoğu zaman, tüm dikkatimizi verdiğimizizi düşündüğümüz konuşmalarda bile bazı ayrıntıları kaçırdığımızı fark edebiliriz. Bu da dinleme eyleminin sadece fiziksel bir algıdan ibaret olmadığını, aynı zamanda yoğun bir zihinsel çaba gerektirdiğini göstermektedir (<https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/esin.hazneci/107595/Etkili%20%C4%B0leti%C5%9Fim%20Teknikleri-%C3%9Cnite1.pdf>).

Dinlediğimiz bir konu hakkında, bilgiyi bize ileten kişiye geri dönüş yapmak oldukça önemlidir. Geri bildirim, eksik kalan bilgilerin tamamlanmasına yardımcı olur ve eğer anlatımda anlaşılmayı güçleştiren bir unsur varsa, bunun düzeltilmesini sağlar.

İyi bir dinleyici olmanın temelinde, karşımızdaki insana değer vermek yer alır. Önyargılarla yaklaşmak ya da onun ne söyleyeceğini tahmin etmeye çalışmak, dinleme sürecini başlamadan bitirir. Gerçek bir dinleme süreci, konuşan kişinin söylediklerini dikkatle takip etmek, gerektiğinde jest ve mimiklerle onay vermek ve yeri geldiğinde sorular sorarak açıklık kazandırmakla mümkündür. Ancak bu onaylama, sadece dinliyormuş gibi görünmek için yapılmamalıdır; samimi ve dikkatli bir yaklaşım sergilenmelidir.

Dinleme sırasında yapılan bazı hatalı davranışlar, süreci olumsuz etkiler. Karşımızdaki kişinin sözünü kesmek, söylediklerini tamamlamaya çalışmak ya da alaycı bir tavır sergilemek, yalnızca yanlış bir dinleme şeklidir. Bu tür davranışlar, konuşan kişiyi küçümsediğimizi hissettirir ve iletişim etkinliğini sona erdirir. İyi bir dinleyici, sabırlı, saygılı ve anlayışlı bir tutumla dinleme sürecini destekler.

İyi bir dinleyici, yalnızca konuşmacının söylediklerine odaklanmakla kalmaz, aynı zamanda beden diline ve yüz ifadelerine de dikkat eder. Etkin dinleme, alıcının iletişimdeki gürültüyü en aza indirerek mesajı tam ve doğru bir şekilde algılayabilme becerisidir.

Etkili bir dinleyici, yalnızca karşısındaki kişiyi dinlemekle kalmaz, aynı zamanda anladığını gösteren tepkiler verir. Bu tutum, iletişimin daha akıcı ve başarılı olmasına katkıda bulunur. Çünkü sağlıklı bir iletişim, tek yönlü bir aktarım değil, karşılıklı etkileşime dayalı bir süreçtir. Tarafların birbirine açık ve yapıcı bir şekilde yaklaşması, iletişimin verimini artırarak her iki tarafın da beklentilerine ulaşmasını kolaylaştırır.

Bununla birlikte, etkin dinlemenin olmadığı durumlarda, alıcı genellikle kaynaktan çıkan mesajı değil, kendi algıladığı ve yorumladığı mesajı temel alır. Bu durum, iletişimin kesintiye uğramasına ve mesajın doğru bir şekilde iletilmemesine yol açabilir.

Etkin dinleme, çoğunlukla bir sorunun daha iyi anlaşılması ve çözüme ulaştırılması için gerçekleştirilir. Bu nedenle, etkin bir iletişim süreci, yalnızca sözlerin değil, aynı zamanda beden dili ve geri bildirimlerin de dikkate alındığı bir süreç olmalıdır.

Etkin dinlemeyi etkileyen önemli faktörlerden biri de çevredir. Bir mesajın etkin bir şekilde dinlenilmesini isteyen bir kaynak, mesajın niteliğiyle uyumlu bir mekân seçimi yapmalıdır. Gürültüden arınmış, yeterince aydınlık ve iletişim sürecine dış müdahalelerin engellendiği ortamlar, iletişim kalitesini büyük ölçüde artırır.

Örneğin, bir yazarın kitap imza gününü bir kitapçada düzenlemesi oldukça uygundur. Ancak, bu etkinliği İstiklal Caddesi gibi kalabalık ve gürültülü bir yerde yapmaya kalkarsa, hem söyleşi hem de imza etkinliği çevresel gürültü ve dikkat dağıtıcı unsurlar nedeniyle olumsuz etkilenir. Bu nedenle, mesajın doğru bir şekilde aktarılması ve dinleyicinin odaklanabilmesi için mekân seçimi mesajla uyumlu olmalıdır.

Bir diğer örnek olarak, eski ABD Başkanı George W. Bush'un Türkiye ziyareti sırasında konuşmasını Boğaz Köprüsü'nün Avrupa kıyısına yakın bir noktada yapması, mekân seçiminin bilinçli ve stratejik bir karar olduğunu gösterir. Konuşmasında, Amerika'nın Batı dünyasının bir parçası olarak Doğu toplumlarıyla uyum içinde olması gerektiğini vurgulamıştı. Bu çerçevede, belirlenen yer, konuşmanın iletisini görsel ve sembolik açıdan güçlendiren bir unsur olarak işlev gördü.

Bu örnekler, mesaj ile mekân uyumunun, dinleyici üzerinde etkili bir izlenim bırakmada ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Doğru çevresel faktörler, dinlemenin kalitesini artırarak iletişimin etkinliğini güçlendirir.

Bush, konuşmasını gerçekleştireceği konumu bilinçli bir şekilde belirleyerek mesajının etkisini artırmıştır. Aynı şekilde, etkili bir dinleyici olabilmek için yalnızca çevresel etkenler değil, aynı zamanda dinleme sürecinde gösterilen tutum ve davranışlar da önemlidir.

Etkili bir dinleyici:

- Konuşmacı ile göz teması kurar.
- Tüm dikkatini karşı tarafın sözlerine ve beden dili ifadelerine yönlendirir.
- Konuşmayı kesmez ve sabırla dinler.
- Anlatılanı anlamak için onaylayıcı tepkiler verir.
- Mesajın içeriğini ve niyetini doğru bir şekilde algılamaya çalışır.

Konuşmacıyı cesaretlendirmek ve ona destek olmak için sözel ve sözel olmayan mesajlar kullanılmalıdır. Örneğin, hafif baş sallamak, onaylayıcı jest ve mimikler yapmak, konuşmacının rahatlamasını sağlar ve kendisini dinlendiğini hissettirir. Bu tür davranışlar, hem iletişim sürecini olumlu yönde etkiler hem de dinleyicinin etkin bir dinleme pozisyonunda olduğunu açıkça gösterir.

Etkili bir dinleme, yalnızca mesajı doğru bir şekilde almakla kalmaz; aynı zamanda konuşmacıyı anlamaya yönelik bir empati sürecidir. Bu nedenle, dinleyici ve konuşmacı arasındaki uyum, iletişimdeki başarıyı belirleyen temel unsurlardan biridir (<https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/esin.hazneci/107595/Etkili%20%C4%B0leti%C5%9Fim%20Teknikleri-%C3%9Cnite1.pdf>).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İLETİŞİM ENGELLERİ

4.1. İLETİŞİM ENGELLERİ

Etkili ve kesintisiz bir iletişim sürecinin oluşmasını zorlaştıran pek çok unsur mevcuttur. Bu unsurlar; fiziksel, teknik, psikolojik, sosyal ve örgütsel faktörler şeklinde kategorize edilebilir (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 175).

4.1.1. Fiziksel ve Teknik Engeller

İletişimde kullanılan kanallar ve bu kanalların işleyişini etkileyen dış faktörler, fiziksel ve teknik engeller olarak tanımlanmaktadır. Bu engeller, aşağıda detaylı bir biçimde ele alınmaktadır.

4.1.1.1. Mesaj İle İlgili Engeller

Bir mesajın etkili iletişim kuramaması, çoğunlukla içerdiği belirsizliklerden kaynaklanır. Mesajın anlamı, kimden, ne zaman ve nasıl bir tepki beklendiği gibi belirsizlikler, mesajın yanlış anlaşılmasına yol açabilir. Ayrıca, iletilen bilgiyle mesajın içeriği arasındaki uyumsuzluklar da belirsizlik yaratabilir. Bunun yanı sıra, mesajı oluştururken kullanılan semboller, alıcının doğru bir şekilde algılayıp anlamasını engelleyebilecek şekilde düzenlendiğinde, mesajın eksik ya da yanlış iletilmesine neden olabilir (Bayrak, 1995. 102-104; Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 175; Yatkın ve Yatkın, 2006: 106).

4.1.1.2. Kanal ve Araçlarla İlgili Engeller

İletişim sürecinde uygun kanal ve aracın belirlenmesi, mesajların eksiksiz ve doğru biçimde aktarılmasını sağlamak açısından büyük önem taşır. Kanalların yetersizliği, aşırı yoğunluk, iletişim teknolojisindeki hızlı değişimlere uyum sağlama güçlüğü gibi unsurlar, etkili iletişimi sekteye uğratabilir (Tutar, 2003: 6). Bununla birlikte, kullanılan iletişim araçlarının yanlış seçilmesi ya da verimsiz kullanılması, kaliteli iletişimin önünde ciddi teknik engeller oluşturur (Yatkın ve Yatkın, 2006: 106).

4.1.1.3. Gürültü İle İlgili Engeller

Mesajın şifrelenmesinden alıcının içeriği anlamlandırmasına kadar geçen süreçte iletişimin akışını bozan her unsur “gürültü” olarak adlandırılır (Bayrak, 1995: 102-104). Gürültü kaynakları, teknik aksaklıklar (örneğin, mikrofon arızası), işitme problemleri veya çevresel sesler gibi fiziksel engellerin yanı sıra, psikolojik faktörlerden de kaynaklanabilir. Kırgınlık, çatışma, yanlış yorumlamalar, önyargılar, inançlar, değer yargıları ve görüş ayrılıkları da iletişimin sağlıklı ilerlemesini engelleyebilecek gürültü türleri arasında sayılabilir.

4.1.1.4. Dil İle İlgili Engeller

Dili oluşturan kelimeler ve cümleler, alıcıların bilgi, deneyim ve düşüncelerinden etkilenecek anlam kazanır. Ancak, bu unsurlar karmaşık bir şekilde kullanıldığında, iletişimde engeller oluşturabilir. İletişimde kullanılan işaretlerin anlamı, doğrudan (düz anlam) ya da dolaylı (yan anlam) olarak iki şekilde yorumlanabilir (Erdoğan, 2002: 16-19). Kaliteli bir iletişim sürecinde, dil ne kadar basit, açık ve anlaşılır olursa, iletişim de o kadar verimli ve etkili olacaktır.

4.1.2. Psikolojik ve Sosyal Engeller

İletişim sürecine katılan bireylerin kişisel özelliklerinden doğan engeller ve aksaklıklar oldukça geniş bir kapsam taşır. Bu tür engeller; bireylerin duygu durumları, düşünce yapıları, değer yargıları, hedefleri, tutumları, davranış kalıpları, zihinsel çerçeveleri, iletişim konusuna duydukları ilgi, algılama ve dinleme yetenekleri ile içinde bulundukları sosyo-kültürel çevrenin farklılıklarından kaynaklanabilir (Türkmen, 2000: 19). Bu engelleri aşağıdaki ana başlıklar altında toplamak mümkündür:

4.1.2.1. İletişim Amacının belirlenmemesi

Doğru mesajın, doğru zamanda, doğru araçla, doğru kişilere iletebilmesinin koşulları sağlanmalıdır.

4.1.2.2. Önyargılar

Önyargılar olarak da adlandırılan kalıplaşmış düşünceler, bireylerin zihninde yer etmiş, farkında olmadan sürdürülen, esneklikten uzak ve katı düşünceler olarak tanımlanabilir. Çoğu zaman insanlar, bu düşüncelerin doğruluğunu sorgulamak yerine, onları olduğu gibi kabul eder ve aksi yöndeki bilgilere karşı direnç gösterirler. Bu durum, bireyin yeni fikirleri değerlendirme yetisini kısıtlayarak iletişimi olumsuz etkileyebilir (Dökmen, 1998: 87).

4.1.2.3. Görüş Farklılıkları

İletişimi gerçekleştiren taraflar arasında ciddi görüş ayrılıkları varsa ve bu ayrılıklar özellikle inanç ve değer sistemlerine dayanıyorsa, sağlıklı ve kaliteli bir iletişim kurulması oldukça zor olacaktır (Eren, 2000: 344).

4.1.2.4. Algılama Farklılıkları

Bireyler, olaylara, durumlara ve bilgilere farklı düzeylerde ilgi gösterebilir ve aynı olayları farklı açılardan yorumlayabilirler. Bu çeşitlilik, yanlış anlaşılmalara veya eksik kavrayışlara yol açarak iletişim sürecinde aksaklıklara neden olabilir. Başka bir ifadeyle, alıcının mesajı kendi bakış açısına göre algılaması, göndericinin asıl niyetinden farklı bir anlam çıkarmasına sebep olabilir. Dolayısıyla, etkili bir iletişim için, mesajın nasıl algılandığını anlamak ve buna uygun stratejiler geliştirmek büyük önem taşır (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 175).

4.1.2.5. Tutum ve Davranışlar

Tutumların iletişimde yarattığı engeller şöyle özetlenebilir:

***Kişinin kendisine karşı tutumu:** Kişi, iletişimde kendisine güveniyorsa, mesajlarını iletme konusunda daha başarılı olacaktır. Güven, etkili iletişimin temel unsurlarından biridir.

***Kişinin konuya karşı tutumu:** Mesajın içeriğine karşı kayıtsız ya da olumsuz bir yaklaşım sergileyen birey, iletişim sürecinde başarısızlık yaşayacaktır. Kişinin konuya duyduğu ilgi, mesajın doğru anlaşılmasını ve etkili bir şekilde iletilmesini

doğrudan etkiler. İlgi düzeyi düşük olan bireyler, mesajı algılama ve yorumlama konusunda zorluk yaşayabilir, bu da iletişimin etkinliğini azaltır.

***İletişime katılanların birbirlerine karşı tutumları:** Eğer mesajı ileten kişi, alıcıya karşı olumlu bir yaklaşım sergiliyorsa, iletişimin daha akıcı ve etkili olması muhtemeldir. Ancak, olumsuz bir tutum benimsendiğinde, mesajın anlaşılması ve kabul edilmesi zorlaşabilir. İletişim sürecinde bireyler, sahip oldukları tutumların çekiciliği veya iticiliği doğrultusunda hareket ederler. Tutum ne kadar katı ve kökleşmişse, değiştirilmesi de o kadar güç hale gelir. Bu tür güçlü tutumlar, iletişimin önünde ciddi engeller oluşturabilir (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008. 175).

4.1.2.6. Sosyo-Kültürel Farklar

Toplumsal ve kültürel yapıları farklı olan bireyler, birbirlerini tanımadıklarından dolayı mesajın şifrlenmesi, anlaşılması ve yorumlanması sırasında hatalar oluşabilir. Bu tür kültürel ayrımlar, iletişim sürecinde aksaklıklara neden olabilir. Etkili bir iletişim sağlanabilmesi için, toplumsal ve kültürel değerlerin dikkate alınması büyük önem taşır. Bu unsurların göz önünde bulundurulması, iletişim sürecinin sorunsuz ilerleyerek başarıya ulaşmasına katkı sağlayacaktır (Gökberk, 1997: 70-72).

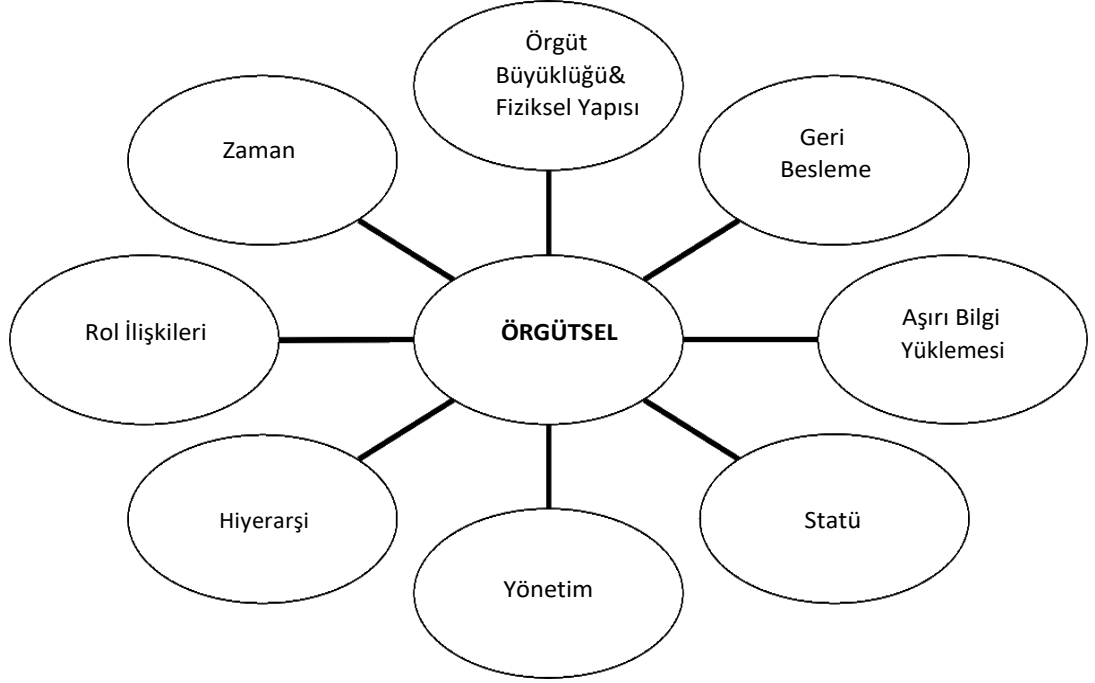
4.1.2.7. Sahip Olunan Bilgi Düzeyi

İletişimde yer alan bireylerin eğitim seviyesi, iletilen mesajın konusu ve içeriği hakkında sahip oldukları bilgiyle doğrudan bağlantılıdır. Bilgi eksikliği, iletişim sürecinde gönderici ile alıcı arasında aksaklıklara yol açabilir. Eğer gönderici, yetersiz bilgi nedeniyle mesajında boşluklar bırakırsa, alıcının anladığı içerik, iletilmek istenen mesajdan farklı olabilir (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 175).

4.1.3. Örgütsel Engeller

Toplum hayatının önemli unsurlarından biri olan örgütler, hem bireylerin bir araya gelmesiyle hem de belirli grupların birleşmesiyle oluşabilir. Yaşamlarını sürdürebilmek ve verimli işleyişlerini koruyabilmek için etkili ve sağlıklı bir iletişim sistemine sahip olmaları gerekmektedir. Ancak, kimi zaman örgütler kendi iç dinamiklerinden kaynaklanan iletişim engelleri oluşturabilir. Bu durum, etkili iletişim

kuramamalarına ve belirli dönemlerde işlevselliklerinin azalmasına yol açabilir. Aşağıda (Şekil 3.) gösterilen engeller, örgütlerin kendi yapıları içinde ortaya çıkardıkları ve iletişim süreçlerini aksatan faktörler olarak değerlendirilmektedir.



Şekil 3. Kaliteli İletişimi Engelleyen Örgütsel Engeller

BEŞİNCİ BÖLÜM

DİL FAKTÖRÜ

5.1. DİL FAKTÖRÜ

Mesajın görsel veya işitsel bütünlüğünü bozarak içeriğin yanlış anlaşılmasına neden olan ve alıcının mesajı eksiksiz kavramasını engelleyen etmenlerdir (Ana Britannica, 1988: cilt 11).

Dil kullanımındaki zorluklar çeşitli sebeplerle ortaya çıkabilir. Konuşulan kişilere uygun kelimeleri seçmek önemlidir. Ancak, uzmanlar çoğunlukla teknik terimler kullanır ve bu durum, genel yöneticiler için anlamayı güçleştirebilir. Ayrıca, kelimelerin birden fazla anlamı olabilir. Eğer kullanılan anlam ile alıcının algıladığı anlam örtüşmezse, iletişim sekteye uğrar veya tamamen engellenmiş olur (Doğan, Doğan ve Ayhan, 1991: 11-13).

İletişim sırasında önemli olan, kelimelerin bizim için ne ifade ettiği değil, karşımızdaki kişiler için ne anlama geldiğidir.

İnsanlar duygusal varlıklardır ve sözlerinizi ya da davranışlarınızı kendi psikolojik durumlarına göre farklı şekillerde yorumlayabilirler (Webster, 1976: 4-7).

Bazı bireyler, konuşma ve yazma süreçlerinde, muhataplarının da kendi bildikleri olay ve durumları bildiğini varsayarak eksik ve yetersiz ifadeler kullanabilir.

Buna karşılık, bazı kişiler ise birkaç cümleyle anlatılabilecek bir konuyu gereğinden fazla uzatarak, birkaç dakikada aktarılabilecek bir durumu uzun süreye yayarak açıklayabilirler. Her iki durumda da mesaj, muhataba olması gerektiği gibi iletilmediğinden, iletişim sürecinde aksaklıklar meydana gelebilir (Yağcı, 1995: 37-39).

ALTINCI BÖLÜM

MATERYAL VE METOT

6.1. UYGULAMA

İletişimde dil engellerini incelediğimiz çalışmamızın bu bölümünde, araştırmamızı desteklemek amacıyla yürütülen çalışmanın ayrıntılarına yer verilecektir. Bu bağlamda, araştırmanın amacı, ana evreni temsil eden örneklem grubu, veri toplama yöntemleri ve kullanılan araçların tanımlanması gibi konular ele alınacaktır. Ayrıca, tüm verilerin toplanması ve elde edilen verilerin istatistiksel teknikler aracılığıyla çıkarılması ve değerlendirilmesi sürecine dair gerekli açıklamalar da sunulacaktır.

6.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

İletişimde dil, bilgi odaklı organizasyonların örgütsel süreçlerinin verimli bir şekilde işlemesini sağlamak ve hem iç hem de dış bilgi akışını mümkün kılmak açısından temel bir unsurdur. Çalışmamızın önceki bölümlerinde, bu süreci etkileyebilecek tüm faktörler detaylı şekilde ele alınmıştır.

Bu araştırmanın temel amacı, iletişim ve dil sürecinde engel teşkil edebilecek unsurları tespit etmek ve bu engellerin ortadan kaldırılmasına yönelik geliştirilen yaklaşımları ortaya koymaktır.

Araştırma amacını daha net bir şekilde ifade edebilmek adına, akademik çalışmalarda önemli bir iletişim engeli olarak kabul edilen geniş örneklem gruplarına yönelik sorular kullanılmıştır. Böylece, araştırma bulguları, dil engellerinin varlığını ve bunları aşmaya yönelik çabaları somut bir şekilde gözler önüne sermektedir.

6.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma evrenini, Iğdır 125. Yıl Anadolu Lisesinde öğrenim gören 14-17 yaş grubu öğrenciler oluşturmuştur. Araştırmanın örneklem grubunu ise Iğdır 125. Yıl Anadolu Lisesinde öğrenim gören 14-17 yaş grubu 30 (otuz) kız ve 30 (otuz) erkek toplam 60 (altmış) öğrenci oluşturmuştur.

6.4. VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ

Araştırmamızda verileri toplama aracı olarak anket yöntemine başvurulmuştur. Anket çalışmamızın uygulanma aşamasında, 'iletişimdeki dil engelleri' üzerine hazırlanan önermelere öğrencilerin katılımları sağlanarak sonuçlar elde edilmiştir. Bu anket aracılığıyla, iletişimdeki dil engellerine ilişkin süreçler ve veriler toplanmış, bu engellerin etkileri ve giderilmesine yönelik yapılabilecekler üzerinde değerlendirmeler yapılmıştır.

6.5. VERİLERİN ÇÖZÜMÜ VE DEĞERLENDİRMESİ

Araştırma kapsamındaki veriler, istatistiksel analizlerin gerçekleştirilmesi amacıyla SPSS 13.0 paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Veriler, programa aktarıldıktan sonra belirli kategorilere ayrılarak analiz sürecine tabi tutulmuştur. İletişimde dil engellerine ilişkin elde edilen veriler, istatistiksel analizler ışığında değerlendirilmiş ve açıklamalar yapılmıştır. Bu süreçte, dil engellerinin etkileri ve bunların nasıl ele alınabileceği konusunda çıkarımlar elde edilmiştir.

6.6. ARAŞTIRMAYA AİT SORULAR

1) İletişim sürecinde; dil ve anlatım güçlükleri yaşıyorum.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

2) İletişim sürecinde; cinsiyet farklılıklarından olumsuz etkilenirim.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

3) İletişim sürecinde; kültürel farklılıklardan olumsuz etkilenirim.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

4) İletişim sürecinde; bakış açısındaki farklılıklar olumsuz etki yaratır.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

5) İletişim sürecinde; statü farklılıkları olumsuz etki yaratır.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

6) İletişim sürecinde; yüz yüze iletişimin daha etkili olduğunu düşünüyorum.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

7) İletişim sürecinde; dolaysız, sade ve basit bir dil kullanımının daha etkili olduğunu düşünüyorum.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

8) İletişim sürecinde; beden dili, hitap ve ses tonunu ayarlamakta zorlanıyorum.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

9) Kendimi konuşulan dilin dışında, jestler ve mimikler aracılığı ile ifade etmekte zorlanırım.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

10) İletişimde kullanılan dil, bireylerin çevreleriyle olan ilişkilerini belirleyebilir ve güçlendirebilir.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

11) Dil gelişimi zeka ve zihin gelişimi ile doğru orantılıdır.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

12) Sosyal çevre ve ailenin eğitim durumu dil gelişimini etkiler.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

13) Düzensiz dil kullanımı bireyin eğitim performansını ve sosyal uyumunu olumsuz yönde etkiler.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

14) Dil, ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak değişmektedir.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

15) Dil ve öğrenme arasında önemli bir ilişki vardır.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

16) Dil kullanımına bağlı bilgi aktarımı yetersizliği iletişim engellerine neden olur.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

17) Dilin karmaşık kullanımı, yetersiz kullanımı ya da fazla kullanımı gibi durumlar iletişim engellerine neden olabilir.

a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

18) Dil engelleri, insanlar aynı dili konuşmadığında ya da aynı dil konuşulsa bile aynı seviyede iletişim becerisine sahip olunmadığında da ortaya çıkar.

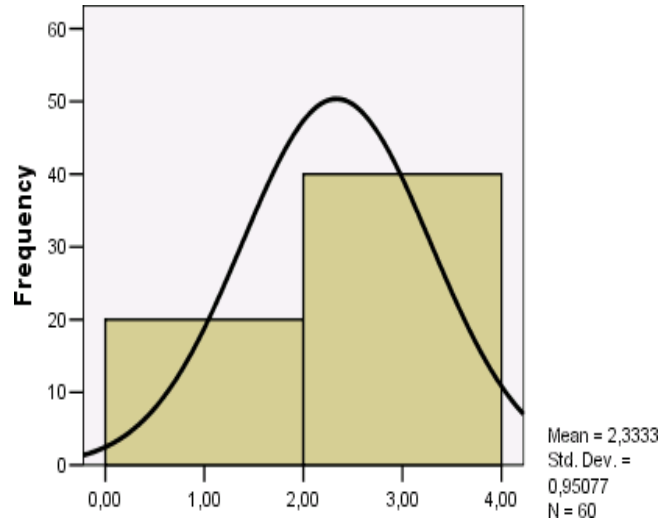
a) evet katılıyorum b) kısmen katılıyorum c) hayır katılmıyorum

YEDİNCİ BÖLÜM

BULGULAR

Tablo 1. “İletişim sürecinde; dil ve anlatım güçlükleri yaşıyorum.” Sorusuna İlişkin Oranlar

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli Evet Katılıyorum	20	33,3	33,3	33,3
Kısmen Katılıyorum	40	66,7	66,7	100,0
Toplam	60	100,0	100,0	

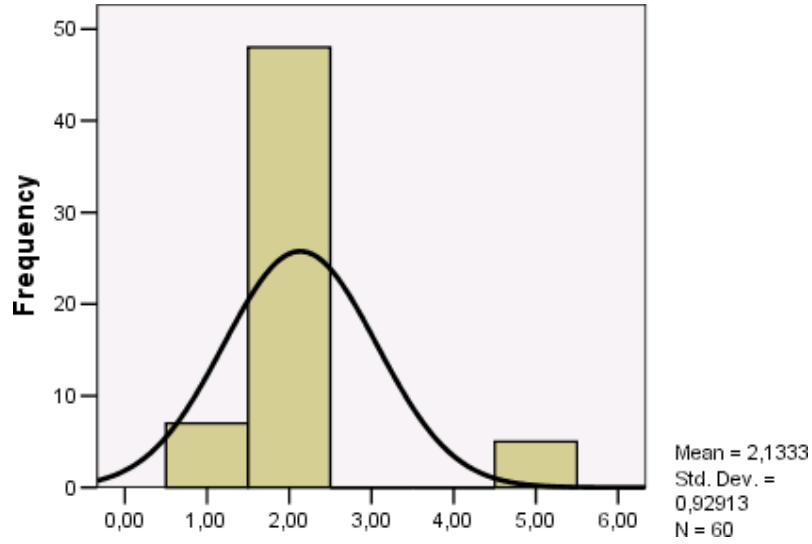


Şekil 4. “İletişim sürecinde; dil ve anlatım güçlükleri yaşıyorum.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Öğrencilerin %33,3’ü “*evet katılıyorum*” diyerek dil ve anlatım güçlükleri yaşıyorum seçeneğini seçmişlerdir. Geriye kalan %66,7’lik kısım ise “*kısmen katılıyorum*” şıkkını seçerek kesin olmayan dolaylı bir yol tercih etmişlerdir. Fakat sonuçlara baktığımızda görüyoruz ki, öğrencilerin tamamı dolaylı veya dolaysız olarak iletişim sürecinde dil ve anlatım güçlükleri yaşadıklarını belirtmişlerdir. Diğer seçeneğimiz olan “*katılmıyorum*” hiçbir öğrenci tarafından tercih edilmemiştir.

Tablo 2. “İletişim sürecinde; cinsiyet farklılıklarından olumsuz etkilenirim.” Sorusuna İlişkin Oranlar

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli	Evet Katılıyorum	7	11,7	11,7	11,7
	Kısmen Katılıyorum	48	80,0	80,0	91,7
	Hayır Katılmıyorum	5	8,3	8,3	100,0
	Toplam	60	100,0	100,0	

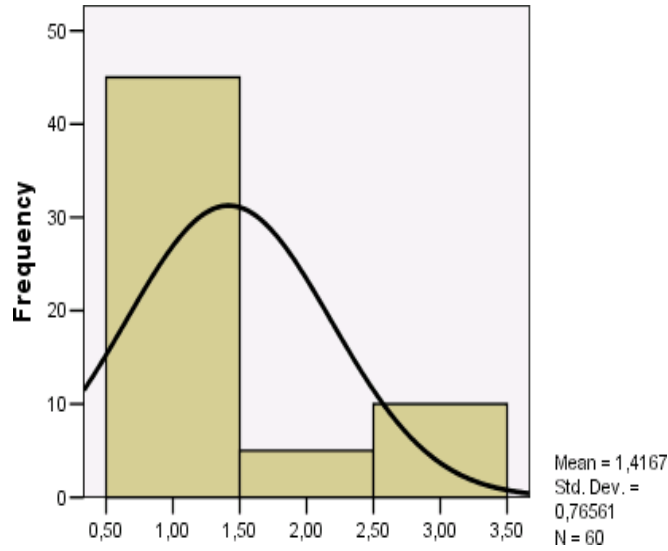


Şekil 5. “İletişim sürecinde; cinsiyet farklılıklarından olumsuz etkilenirim.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Bu tablomuz, iletişim sürecinde; cinsiyet farklılıklarından olumsuz etkilenme durumunu ortaya koymaktadır. Frekanslarına baktığımızda %80 ile öğrenciler, “*kısmen katılıyorum*” diyerek dolaylı cevap vermiş ve tam emin olamadıklarını belirtmiştir. Bu şıktan sonra seçilen diğer şıklarda %11,7 “*evet katılıyorum*” ile olumsuz etkilenirim demiştir ve %8,3 “*hayır katılmıyorum*” ile olumsuz etkilenmediklerini belirtmişlerdir.

Tablo 3. “İletişim sürecinde; kültürel farklılıklarından olumsuz etkilenirim.” Sorusuna İlişkin Oranlar

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli Evet katılıyorum	45	75,0	75,0	75,0
Kısmen katılıyorum	5	8,3	8,3	83,3
Hayır katılmıyorum	10	16,7	16,7	100,0
Toplam	60	100,0	100,0	

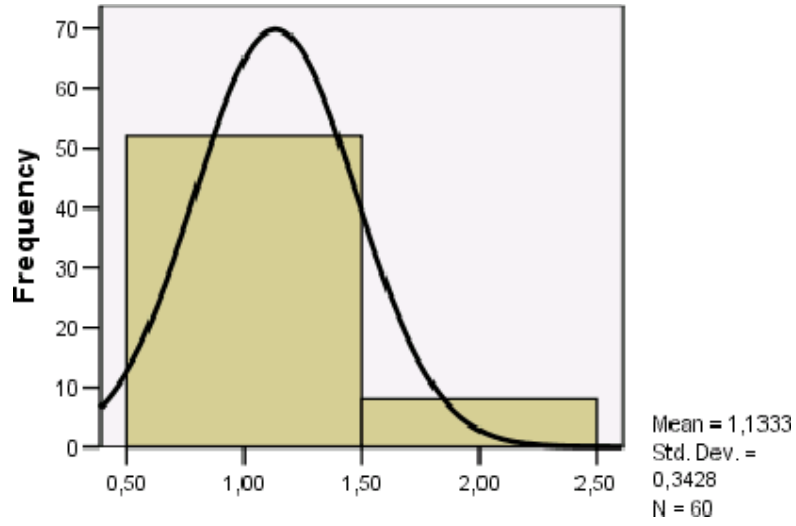


Şekil 6. “İletişim sürecinde; kültürel farklılıklarından olumsuz etkilenirim.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

İletişim sürecinde; kültürel farklılıklarından olumsuz etkilenirim sorusunun neticelerine bakıldığında görülüyor ki, %75’lik bir “*evet katılıyorum*” oranı ile öğrencilerimiz, İletişim sürecinde; kültürel farklılıklarından büyük oranda olumsuz etkilenirler. Öğrencilerin %8,3’ü “*kısmen katılıyorum*” demiştir, %16,7’si “*hayır katılmıyorum*” demiştir.

Tablo 4. “İletişim sürecinde; bakış açısındaki farklılıklar olumsuz etki yaratır.” Sorusuna İlişkin Oranlar

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli	Evet Katılıyorum	52	86,7	86,7	86,7
	Kısmen Katılıyorum	8	13,3	13,3	100,0
	Toplam	60	100,0	100,0	

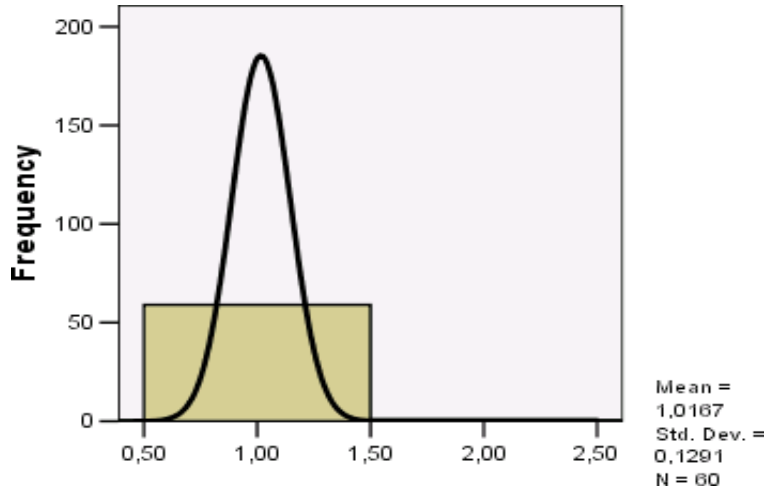


Şekil 7. “İletişim sürecinde; bakış açısındaki farklılıklar olumsuz etki yaratır.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Tablo, iletişim sürecinde; bakış açısındaki farklılıklar olumsuz etki yaratır sorusuna ilişkin neticeleri göstermektedir. Tablo da ki neticelere baktığımızda görüyoruz ki öğrenciler, %86,7’lik bir “*Evet katılıyorum*” oranıyla, iletişim sürecinde; bakış açısındaki farklılıkların olumsuz etki yarattığını demektir. “*Kısmen katılıyorum*” diye cevap verenlerin oranı ise %13,3 tür.

Tablo 5. “İletişim sürecinde; statü farklılıkları olumsuz etki yaratır.” Sorusuna İlişkin Oranlar

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli Evet Katılıyorum	59	98,3	98,3	98,3
Kısmen Katılıyorum	1	1,7	1,7	100,0
Toplam	60	100,0	100,0	

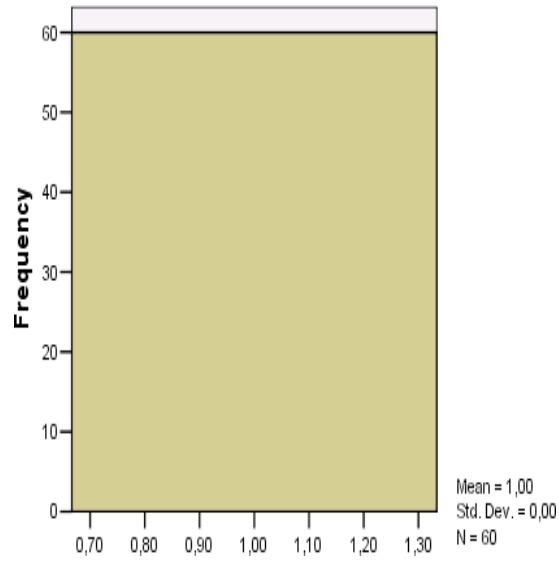


Şekil 8. “İletişim sürecinde; statü farklılıkları olumsuz etki yaratır.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Tablo da, iletişim sürecinde; statü farklılıkları olumsuz etki yaratır sorusunun neticeleri görülmektedir. Bulgulara baktığımızda görüyoruz ki büyük bir çoğunluk yani %98,3 ‘lük bir orana sahip bireyler “*evet katılıyorum*” demiştir. Bu da göstermektedir ki, statü farklılıkları iletişimi olumsuz etkileyen önemli bir durumdur.

Tablo 6. “İletişim sürecinde; yüz yüze iletişimin daha etkili olduğunu düşünüyorum.”
Sorusuna İlişkin Oranlar

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli Evet Katılıyorum	60	100,0	100,0	100,0

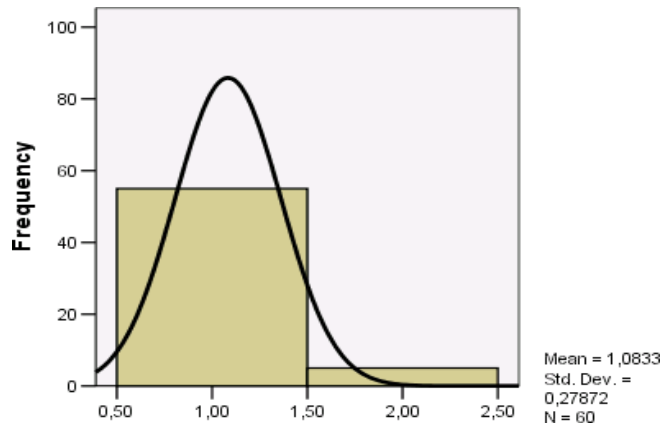


Şekil 9. “İletişim sürecinde; yüz yüze iletişimin daha etkili olduğunu düşünüyorum.”
Maddesinin Dağılım Gösterimi

Tabloda görüldüğü gibi bütün öğrenciler, %100 ‘lük bir oran ile “evet katılıyorum” demiş ve iletişim sürecinde; yüz yüze iletişimin daha etkili olduğunu düşünüyorum seçeneğini belirtmiştir. Bu da göstermektedir ki, yüz yüze iletişim önemli bir durumdur.

Tablo 7. “İletişim sürecinde; dolaysız, sade ve basit bir dil kullanımının daha etkili olduğunu düşünüyorum.” Sorusuna İlişkin Oranlar

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli Evet Katılıyorum	55	91,7	91,7	91,7
Kısmen Katılıyorum	5	8,3	8,3	100,0
Toplam	60	100,0	100,0	

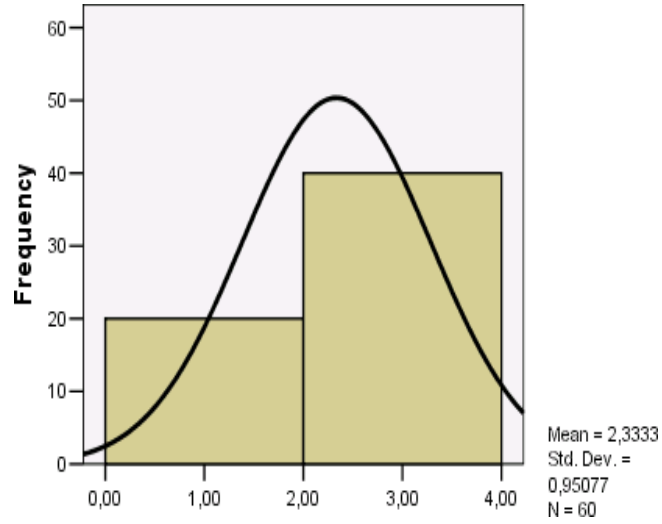


Şekil 10. “İletişim sürecinde; dolaysız, sade ve basit bir dil kullanımının daha etkili olduğunu düşünüyorum.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Tablo, iletişim sürecinde; dolaysız, sade ve basit bir dil kullanımının daha etkili olduğunu düşünüyorum sorusunun cevabını aramaktadır. Öğrenciler %91,7 gibi büyük bir çoğunlukla “*evet katılıyorum*” demiş ve iletişim sürecinde; dolaysız, sade ve basit bir dil kullanımının daha etkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu soruya “*hayır katılmıyorum*” diyen kimse olmamıştır, bunun yanı sıra %8,3’lük ufak bir kısım öğrenci “*kısmen katılıyorum*” demiştir.

Tablo 8. “İletişim sürecinde; beden dili, hitap ve ses tonunu ayarlamakta zorlanıyorum.” Sorusuna İlişkin Oranlar

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli Evet Katılıyorum	20	33,3	33,3	33,3
Kısmen Katılıyorum	40	66,7	66,7	100,0
Toplam	60	100,0	100,0	

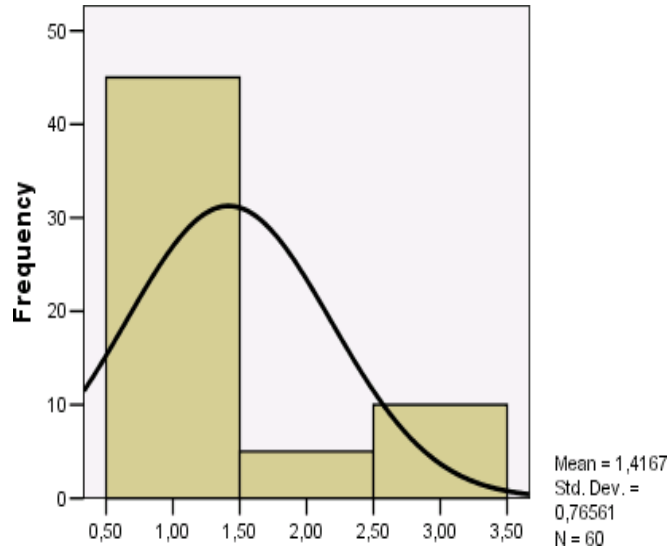


Şekil 11. “İletişim sürecinde; beden dili, hitap ve ses tonunu ayarlamakta zorlanıyorum.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Öğrencilerin %33,3’ü “*evet katılıyorum*” diyerek iletişim sürecinde; beden dili, hitap ve ses tonunu ayarlamakta zorlanıyorum şikkını seçmişlerdir. Geriye kalan %66,7’lik kısım ise “*kısmen katılıyorum*” şikkını seçerek kesin olmayan dolaylı bir yol tercih etmişlerdir. Fakat bulgularımıza baktığımızda görüyoruz ki, öğrencilerin tamamı dolaylı veya dolaysız yoldan iletişim sürecinde; beden dili, hitap ve ses tonunu ayarlamakta zorlandıklarını belirtmişlerdir. Diğer seçeneğimiz olan “*hayır katılmıyorum*” hiçbir öğrenci tarafından tercih edilmemiştir.

Tablo 9. “Kendimi konuşulan dilin dışında, jestler ve mimikler aracılığı ile ifade etmekte zorlanırım.” Sorusuna İlişkin Oranlar

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli Evet katılıyorum	5	8,3	8,3	8,3
Kısmen katılıyorum	45	75,0	75,0	75,0
Hayır katılmıyorum	10	16,7	16,7	100,0
Toplam	60	100,0	100,0	

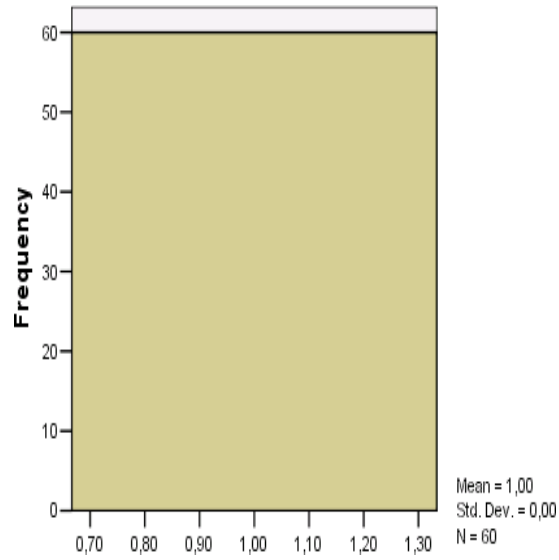


Şekil 12. “Kendimi konuşulan dilin dışında, jestler ve mimikler aracılığı ile ifade etmekte zorlanırım.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Kendimi konuşulan dilin dışında, jestler ve mimikler aracılığı ile ifade etmekte zorlanırım sorusunun neticelerine bakıldığında görülüyor ki, %75’lik bir oran ile öğrencilerimiz, kendimi konuşulan dilin dışında, jestler ve mimikler aracılığı ile ifade etmekte zorlanırım sorusuna “kısmen katılıyorum” demiştir. Öğrencilerin %8,3’ü “evet katılıyorum” derken, %16,7’si “hayır katılmıyorum” demiştir.

Tablo 10. “İletişimde kullanılan dil, bireylerin çevreleriyle olan ilişkilerini belirleyebilir ve güçlendirebilir.” Sorusuna İlişkin Oranlar

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli Evet Katılıyorum	60	100,0	100,0	100,0

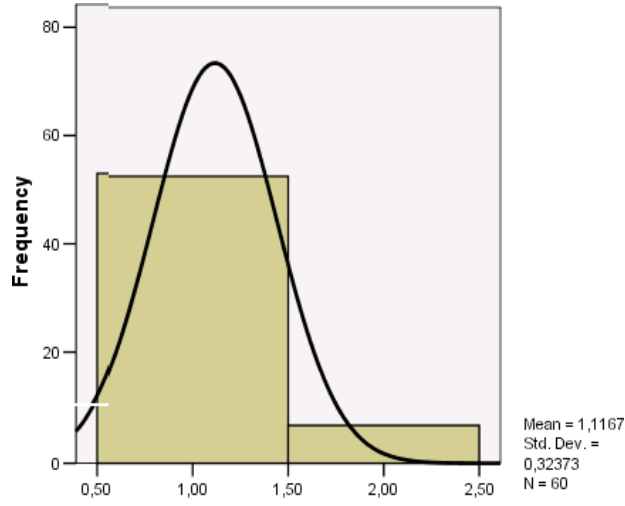


Şekil 13. “İletişimde kullanılan dil, bireylerin çevreleriyle olan ilişkilerini belirleyebilir ve güçlendirebilir.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Tabloda görüldüğü gibi bütün öğrenciler, İletişimde kullanılan dil, bireylerin çevreleriyle olan ilişkilerini belirleyebilir ve güçlendirebilir, seçeneğini belirtmiştir. Bu da göstermektedir ki, İletişimde kullanılan dil, bireylerin çevreleriyle olan ilişkilerini belirleyen ve güçlendiren önemli bir durumdur.

Tablo 11. “*Dil gelişimi zeka ve zihin gelişimi ile doğru orantılıdır.*” Sorusuna İlişkin Oranlar

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli Evet Katılıyorum	53	88,3	88,3	88,3
Kısmen Katılıyorum	7	11,7	11,7	100,0
Toplam	60	100,0	100,0	

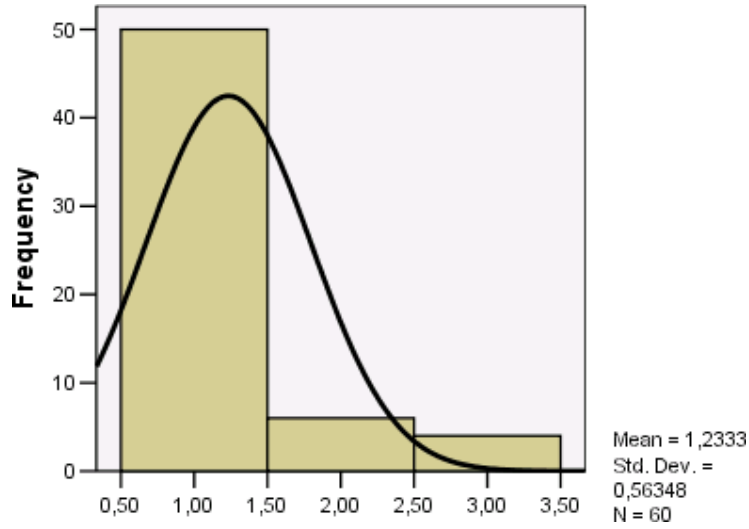


Şekil 14. “*Dil gelişimi zeka ve zihin gelişimi ile doğru orantılıdır.*” Maddesinin Dağılımının Gösterimi

Tablo, dil gelişiminin zeka ve zihin gelişimi ile doğru orantılı olup olmama durumunu belirten değerler yer almaktadır. Neticelere bakıldığında öğrenciler, %88,3'lük bir oranla “*evet katılıyorum*” diyerek %11,7'si ise “*kısmen katılıyorum*” diyerek dil gelişiminin zeka ve zihin gelişimi ile doğru orantılı olduğunu düşünüldüğünü ortaya koymaktadır.

Tablo 12. “Sosyal çevre ve ailenin eğitim durumu dil gelişimini etkiler.” Sorusuna İlişkin Oranlar

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli	Evet Katılıyorum	50	83,3	83,3	83,3
	Kısmen Katılıyorum	6	10,0	10,0	93,3
	Hayır Katılmıyorum	4	6,7	6,7	100,0
	Toplam	60	100,0	100,0	

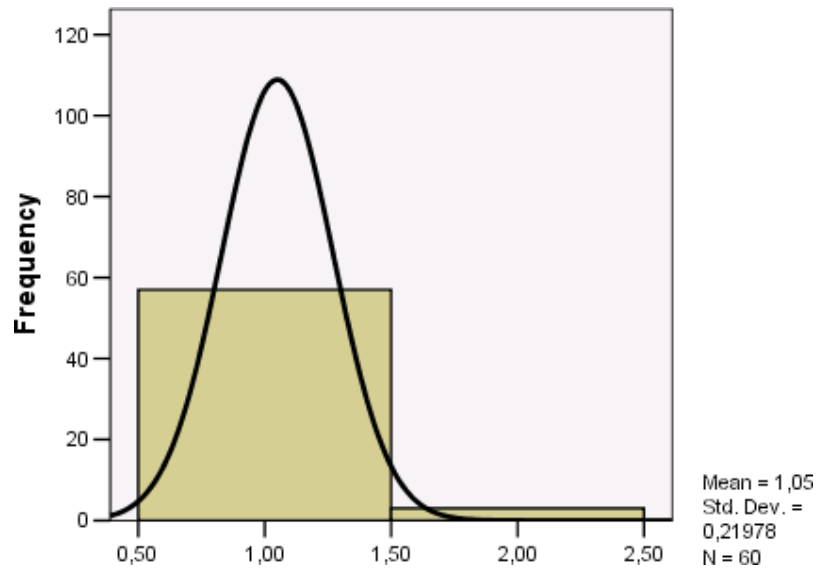


Şekil 15. “Sosyal çevre ve ailenin eğitim durumu dil gelişimini etkiler.” Maddesinin Dağılımının Gösterimi

Tablo, sosyal çevre ve ailenin eğitim durumu dil gelişimini etkiler sorusunun değerlerini içermektedir. Sonuçlara baktığımızda “*evet katılıyorum*” diyen %83,3’lük, “*kısmen katılıyorum*” diyen %10’luk bir grup yer almaktadır. Sonuca bakıldığında öğrencilerin çoğu sosyal çevre ve ailenin eğitim durumunun dil gelişimini etkilediğini düşünmektedir. Öğrencilerin %6,7’lik bir kısmı ise “*hayır katılmıyorum*” demiştir. Bu da büyük bir çoğunlukla sosyal çevre ve ailenin eğitim durumunun dil gelişimini etkilediği düşüncesini ortaya koymaktadır.

Tablo 13. “Düzensiz dil kullanımı bireyin eğitim performansını ve sosyal uyumunu olumsuz yönde etkiler.” Sorusuna İlişkin Oranlar

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli Evet Katılıyorum	57	95,0	95,0	95,0
Kısmen Katılıyorum	3	5,0	5,0	100,0
Toplam	60	100,0	100,0	

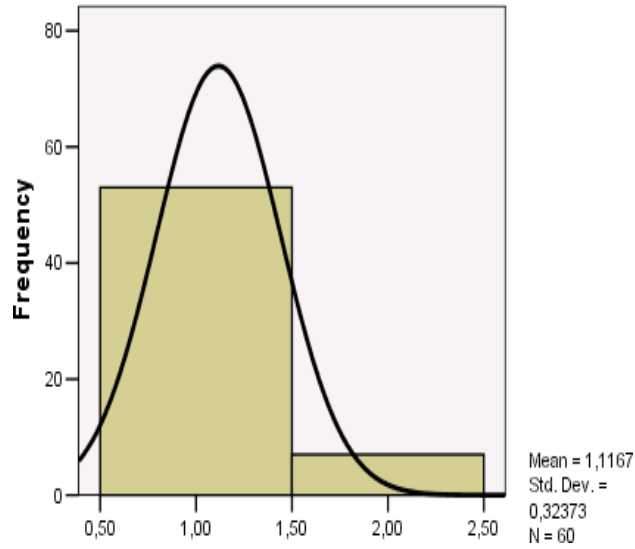


Şekil 16. “Düzensiz dil kullanımı bireyin eğitim performansını ve sosyal uyumunu olumsuz yönde etkiler.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Tabloda görüldüğü üzere, öğrenciler düzensiz dil kullanımının bireyin akademik başarısını ve sosyal uyumunu olumsuz şekilde etkilediğini ifade etmektedir. Öğrencilerin %5’i “kısmen katılıyorum” derken, %95 “evet katılıyorum” demiş ve net katılımını göstermiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda, düzensiz dil kullanımının bireyin akademik başarısını ve sosyal uyumunu olumsuz etkilediği düşüncesine ulaşılabilir.

Tablo 14. “Dil, ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak değişmektedir.” Sorusuna İlişkin Oranlar

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli	Evet Katılıyorum	53	88,3	88,3	88,3
	Kısmen Katılıyorum	7	11,7	11,7	100,0
	Toplam	60	100,0	100,0	

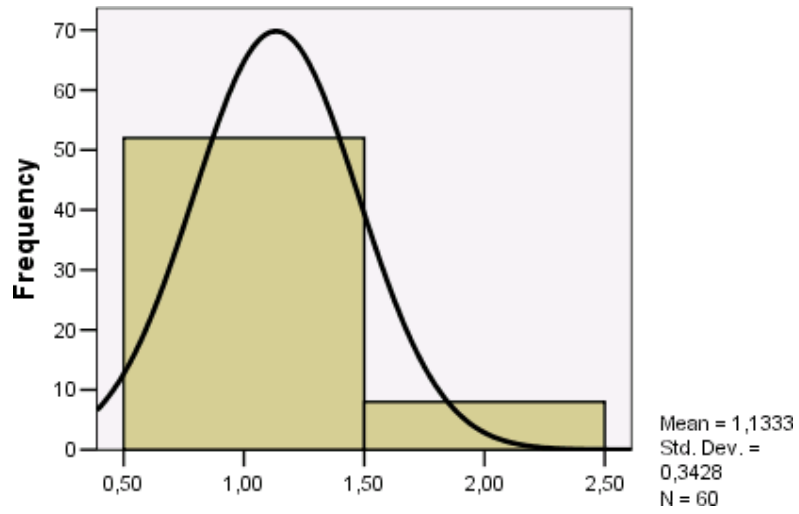


Şekil 17. “Dil, ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak değişmektedir.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Öğrencilere; dil, ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak değişmektedir sorusuna cevap almak amacıyla sorulan bu sorunun neticelerine bakıldığında görülüyor ki, “hayır katılmıyorum” cevabını veren kimse olmamıştır. Öğrenciler %83,3 ile “evet katılıyorum”, %11,7 ile “kısmen katılıyorum” demişlerdir.

Tablo 15. “Dil ve öğrenme arasında önemli bir ilişki vardır.” Sorusuna İlişkin Oranlar

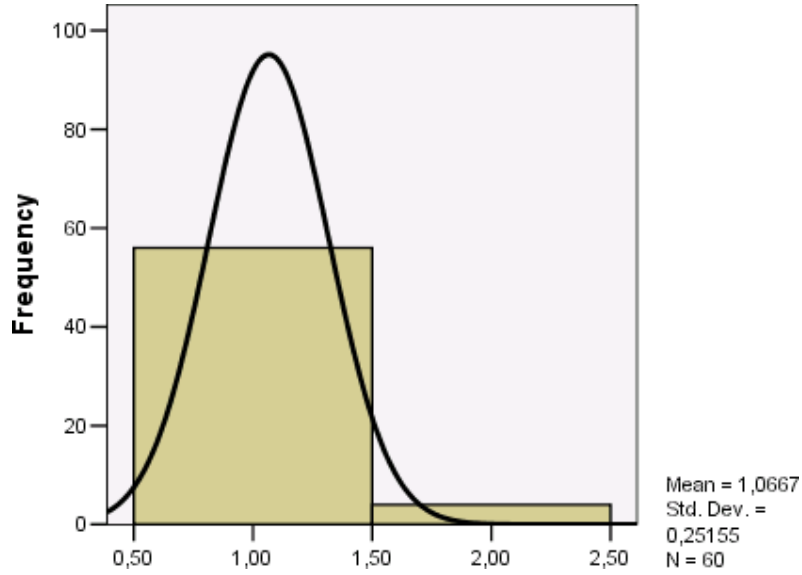
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli	Evet Katılıyorum	52	86,7	86,7	86,7
	Kısmen Katılıyorum	8	13,3	13,3	100,0
	Toplam	60	100,0	100,0	

**Şekil 18.** “Dil ve öğrenme arasında önemli bir ilişki vardır.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Öğrencilere, dil ve öğrenme arasında önemli bir ilişki olup olmadığını öğrenmek amacıyla sorulan bu soruya “*hayır katılmıyorum*” cevabı hiç verilmemiştir. Şıkların yüzde sayılarına bakacak olursak %86,7 ile “*evet katılıyorum*”, %13,3 ile “*kısmen katılıyorum*” cevaplarını vermiştir.

Tablo 16. “Dil kullanımına bağlı bilgi aktarımı yetersizliği iletişim engellerine neden olur.” Sorusuna İlişkin Oranlar

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli	Evet katılıyorum	56	93,3	93,3	93,3
	Kısmen Katılıyorum	4	6,7	6,7	100,0
	Toplam	60	100,0	100,0	

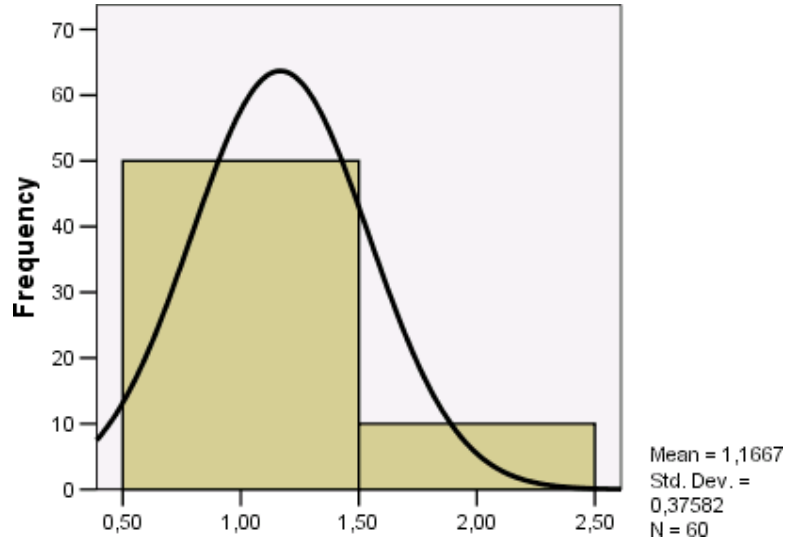


Şekil 19. “Dil kullanımına bağlı bilgi aktarımı yetersizliği iletişim engellerine neden olur.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Tablo da, dil kullanımına bağlı bilgi aktarımı yetersizliği iletişim engellerine neden olur durumu değerlendirilmiştir. Sonuçlara baktığımızda “hayır katılmıyorum” cevabını öğrenciler hiç vermemişlerdir. Öğrenciler %93,3 ile “evet katılıyorum”, %6,7 ile “kısmen katılıyorum” demişlerdir ve dil kullanımına bağlı bilgi aktarımı yetersizliği iletişim engellerine neden olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 17. “Dilin karmaşık kullanımı, yetersiz kullanımı ya da fazla kullanımı gibi durumlar iletişim engellerine neden olabilir.” Sorusuna İlişkin Oranlar

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli	Evet Katılıyorum	50	83,3	83,3	83,3
	Kısmen Katılıyorum	10	16,7	16,7	100,0
	Toplam	60	100,0	100,0	

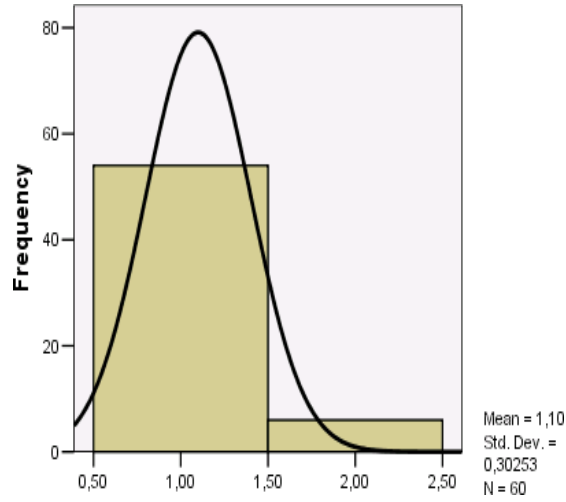


Şekil 20. “Dilin karmaşık kullanımı, yetersiz kullanımı ya da fazla kullanımı gibi durumlar iletişim engellerine neden olabilir.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

Dilin karmaşık kullanımı, yetersiz kullanımı ya da fazla kullanımı gibi durumlar iletişim engellerine neden olabilir sorusuna cevap aramak amacıyla sorulan bu soruya öğrencilerin %83,3’sı “*evet katılıyorum*” ve %16,7 de “*kısmen katılıyorum*” demişlerdir. Sorumuza “*hayır katılmıyorum*” cevabını veren öğrenci olmamıştır.

Tablo 18. “Dil engelleri, insanlar aynı dili konuşmadığında ya da aynı dil konuşulsa bile aynı seviyede iletişim becerisine sahip olunmadığında da ortaya çıkar.” Sorusuna İlişkin Oranlar

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Geçerli	Evet Katılıyorum	54	90,0	90,0	90,0
	Kısmen Katılıyorum	6	10,0	10,0	100,0
	Toplam	60	100,0	100,0	



Şekil 21. “Dil engelleri, insanlar aynı dili konuşmadığında ya da aynı dil konuşulsa bile aynı seviyede iletişim becerisine sahip olunmadığında da ortaya çıkar.” Maddesinin Dağılım Gösterimi

İletişim sürecinde; Dil engelleri, insanlar aynı dili konuşmadığında ya da aynı dil konuşulsa bile aynı seviyede iletişim becerisine sahip olunmadığında da ortaya çıkar, sorusunun neticelerine bakıldığında olumsuz bir netice önümüze çıkmaktadır. Öğrencilerin %90’ı “*evet katılıyorum*” dil engelleri, insanlar aynı dili konuşmadığında ya da aynı dil konuşulsa bile aynı seviyede iletişim becerisine sahip olunmadığında da ortaya çıkar demiştir.

SONUÇ

Etkili iletişimi sağlamak her ne kadar bir hedef olsa da, her zaman ulaşılabilir bir sonuç değildir. Sosyal psikologlara göre, kusursuz, etkili ve kaliteli bir iletişim bir tür ütopyadır. Bunun nedeni, bireyler arasındaki iletişimin bilinçli ya da bilinçsiz çeşitli eğilimler nedeniyle bozulması, yanlış yorumlanması ve çarpıtılmasıdır. Burada önemli olan nokta, iletişim kalitesine etki eden faktörlerin belirlenmesidir. Bu doğrultuda yapılan araştırmada, etkili iletişimin sağlanmasında kritik bir rol oynayan dil ve dil ile ilgili faktörler kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır.

Günlük yaşamda sürekli bir iletişim süreci içindeyiz. Dilin tüm unsurlarını kullanarak sözlü veya sözsüz, simgeler ve semboller aracılığıyla sürekli olarak etkileşim halinde oluruz. Bu süreç sayesinde bilgi edinir, edindiğimiz bilgiyi paylaşır, gelen verileri değerlendirip yorumlar ve iletilere geri bildirim yoluyla yanıt veririz.

İletişimin etkinliği ve dil söz konusu olduğunda, bir iletişim sürecinde alıcı konumundaki kişi ya da kişilerin, göndericinin ilettiği mesaja nasıl tepki verdiği ve beklenen sonucun gerçekleşip gerçekleşmediği önem taşır. Ancak iletişim süreci, her zaman çeşitli faktörlerin etkisi altında kalır. Eğer alıcının algıladığı mesaj, göndericinin iletmek istediği içerikten farklı anlaşılıyorsa, yani dilin etkili kullanımı sağlanamıyorsa, bu durumda iletişim engelleri devreye girmiş demektir.

Bireylerin davranışları, kültürel farklılıkları, mesleki deneyimleri, güven ve açıklık düzeyleri, kıskançlık, dedikodu, ilgisizlik, bakış açısı farklılıkları, süzgeçleme, eksik mesaj iletimi, dil faktörleri, gürültü ve iletişim kanalının yetersizliği gibi unsurlar, iletişim sürecinde karşılaşılan engeller arasında yer alabilir.

Etkili iletişimin sağlanabilmesi için alıcının bakış açısına duyarlı olunmalı, mesajlar etkileyici olmalı ancak kırıncı ya da incitici bir üsluptan kaçınılmalıdır. İletişim açık, anlaşılır ve öz olmalı; sözlü anlatım, beden dili ve diğer eylemlerle desteklenmelidir. Ortamın tehdit edici ya da baskıcı olmaması önemlidir. Ayrıca, iletişim süreci sonuna kadar takip edilmeli, geri bildirimler alınarak hedeflenen amaca uygun mesajlarla desteklenmelidir.

Konuşma ortamlarını yalnızca *semantik* (anlam bilgisi) ve *sentaks* (cümle yapısı) açısından ele almak, sağlıklı bir iletişim kurulması için yeterli değildir. İletişim kazalarının önlenmesinde önemli bir diğer unsur, dilin *pragmatik* boyutudur. Pragmatik unsurlar,

iletişim sürecinde ortaya çıkan zorlukları da beraberinde getirir. Aynı kültüre mensup bireyler arasında bu zorluklar nispeten daha az hissedilirken, farklı kültürlerden kişilerle kurulan iletişimde çok daha belirgin hale gelir.

Etkili ve sağlıklı bir iletişim için, yalnızca kullanılan dil unsurlarının anlamlı olması yeterli değildir. Sözcüklerin ve ifadelerin, alıcının dil ve kültürel bağlamına uygunluğu kadar, iletişim ortamına (*konvansiyona*) uyumu da göz önünde bulundurulmalıdır.

İşte asıl zorluk da burada ortaya çıkmaktadır. Aynı kültür içinde bu uyumsuzluk daha az görülse de, farklı kültürler arasında iletişim kurarken çok daha karmaşık bir hale gelir. Çünkü hedef kültür hakkında yeterli bilgi sahibi olmadan gerçekleştirilen iletişimlerde, yanlış anlamalar ve iletişim kazaları kaçınılmaz hale gelir. Bu nedenle, dilin *pragmatik* yn üzerinde durmak, hatasız ve etkili bir iletişim için göz ardı edilmemesi gereken kritik bir faktördür.

Çalışmamızda kullandığımız anket çalışması karşımıza aşağıdaki sonuçları çıkar mıştır;

Bulgularımıza baktığımızda görüyoruz ki, öğrencilerin tamamı dolaylı veya dolaysız yoldan iletişim sürecinde dil ve anlatım güçlükleri yaşadıklarını belirtmişlerdir.

ğrencilerimizin iletişim sürecinde; cinsiyet farklılıklarından büyük oranda olumsuz etkilendikleri durumu ortaya çıkmaktadır.

İletişim sürecinde; kültürel farklılıklarından olumsuz etkilenirim sorunun sonuçlarına baktığımızda görüyoruz ki, ğrencilerimiz İletişim sürecinde; kültürel farklılıklarından büyük oranda olumsuz etkilenirler.

Bakıldığında görülüyor ki öğrenciler, büyük bir oranla iletişim sürecinde; bakış açısındaki farklılıkların olumsuz etki yarattığını düşünmektedir.

Sonuçlara baktığımızda görülüyor ki yüksek bir oran ile görülmektedir ki, statü farklılıkları iletişimi olumsuz etkileyen önemli bir durumdur.

Öğrenciler, iletişim sürecinde; yüz yüze iletişimin daha etkili olduğunu düşünmektedir.

Öğrenciler, iletişim sürecinde; dolaysız, sade ve basit bir dil kullanımının daha etkili olduğunu düşünmektedir.

Bulgularımıza baktığımızda görüyoruz ki, öğrencilerin tamamı dolaylı veya dolaysız yoldan iletişim sürecinde; beden dili, hitap ve ses tonunu ayarlamakta zorlandıklarını belirtmişlerdir.

Öğrenciler, kendimi konuşulan dilin dışında, jestler ve mimikler aracılığı ile ifade etmekte zorlanırım sorusuna kısmen katıldıklarını ve fazla zorlanmadıklarını belirtmişlerdir.

Çalışma göstermektedir ki, iletişimde kullanılan dil, bireylerin çevreleriyle olan ilişkilerini belirleyen ve güçlendiren önemli bir unsurdur.

Sonuçlara baktığımızda öğrenciler, dil gelişiminin zeka ve zihin gelişimi ile doğru orantılı olduğunun düşünüldüğünü ortaya koymaktadır.

Öğrencilerin çoğunluğu, sosyal çevre ve ailenin eğitim durumunun dil gelişimini etkilediğini düşünmektedir.

Çalışma sonuçlarına göre, düzensiz dil kullanımının bireyin akademik başarısını ve sosyal uyumunu olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Öğrenciler; dilin, ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak değişmekte olduğu düşüncesini ortaya koymuşlardır.

Çalışma, dil ve öğrenme arasında önemli bir ilişki olduğu düşüncesini ortaya koymuştur

Öğrenciler, dil kullanımına bağlı bilgi aktarım yetersizliğinin iletişim engellerine neden olduğunu söylemişlerdir.

Sonuçlar incelendiğinde, dilin karmaşık, yetersiz veya aşırı kullanımı gibi durumların iletişim engellerine yol açtığı görüşü ortaya çıkmıştır.

Çalışma bulgularına göre, dil engelleri yalnızca farklı diller konuşulduğunda değil, aynı dili konuşan bireylerin iletişim becerilerinin farklı seviyelerde olması durumunda da ortaya çıkmaktadır.

Bu çerçevede, iletişimdeki dil engelleri belirlenmiş ve bu engelleri en aza indiren bireylerin daha etkili iletişim kurdukları görülmüştür. Doğru dil kullanımının sağladığı kaliteli iletişim sürecinin, bireylerin yaşam döngülerindeki genel kaliteyi artırmaya katkı sağladığı ve bu sürecin, bireyleri daha başarılı bir iletişime bir adım daha yaklaştırdığı öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akarsu, B. (1998). *Dil-Kültür Bağlantısı*. İstanbul: İnkılâp Yayınları.
- Aksan, D. (1994). “Bugünkü Dünyada Dilbilimi ve Bize Düşen Görevler”. *Dil Dergisi*. (Doğan Aksan Özel Sayısı), 35-37.
- Aksan, D. (2000). *Her Yönüyle Dil Ana Çizgileriyle Dil Bilim*. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Aksan, D. (2003). *Dil. Şu Büyülü Düzen*. Ankara: Bilgi Yayınevi.
- Albayrak, B. (2005). *Proje Yönetimi*. İstanbul: Nobel Yayınevi.
- Alemdar, K. ve Erdoğan, İ. (2002). *Öteki Kuram*. Ankara: Erk Yayınları.
- Ana Britannica*, (1988). Ana Yayıncılık, İstanbul, Cilt 11.
- Ateş Oyarkılıçgil, A. (1996). Dilde Tabu ve Örtmecenin Yeri Üzerine. *Dil Dergisi*, 16-18.
- Bal, H. (2004). *İletişim Sosyolojisi*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Yayınları.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2000). *Bedenin Dili*. (9. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Banguoğlu, T. (1986). *Türkçenin Grameri*, Ankara: TDK Yayınları.
- Bayrak, S. (1995). *Örgütlerde Etkili İletişim ve Yönetimi*. (Doktora Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Buran, A. (2002). “Dil ve Edebiyat”. *Bizim Külliye Dergisi*, 8-10.
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge: MIT Yayınları.
- Chomsky, N. (1991). *Lingusitics and Adjacent Fields: A Personal View*. The Chomskyan Turn. (yay.) A. Kasher, Oxford: Blackwell.
- Condon, J. C. (2000). *Kelimelerin Büyülü Dünyası-Anlambilim ve İletişim*. (Çev: Murat Çiftkaya). İstanbul: İnsan Yayınları.
- Corballis, M. C. (2003). *İşaretten Konuşmaya-Dilin Kökeni ve Gelişimi*. (Çev: Aybek Görey). İstanbul: Kitap Yayınları.
- Corianne, R. ve Gregory, H. (2011). “The Role of Broca’s Area in Sentence Comprehension”. *Journal of Cognitive Neuroscience* 23, 7.

- Cündioğlu, D. (1997). *Anlamların Buharlaşması ve Kur'an*. İstanbul: Kitabevi Yayınları.
- Çifci, M., Batur, Z. ve Keklik, S. (2013). "Türkçenin Yabancı Dil Olarak Öğretiminde Kültür", *Yabancılar Türkçe Öğretimi El Kitabı*. (Ed. Mustafa Durmuş ve Alpaslan Okur). Ankara: Grafiker Yayınları.
- Démonet, J. F., Chollet, F., Ramsay, S., Cardebat, D., Nespoulous, J. L., Wise, R., ... & Frackowiak, R. (1992). "The Anatomy of Phonological and Semantic Processing in Normal Subjects". *Brain*, 115(6), 1753-1768.
- Doğan, H. C., Doğan, T. ve Ayhan, Y. (1991). *Genel İşletmecilik Bilgileri*. Ankara: Adım Yayıncılık.
- Doğru, E. (1996). "Dil, Düşünce ve Kültür Arasındaki İlişki". *Dil Dergisi*, 15-25.
- Dökmen, Ü. (1998). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. (8. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Er, K. O. (2006). "Yabancı Dil Öğretim Programlarında Kültürün Etkileri". *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1-14.
- Erdoğan, İ. (2002). *İletişimi Anlamak*. Ankara: Erk Yayınları.
- Erdoğan, İ. (2005). *İletişimi Anlamak*. (2. Baskı). Ankara: Erk Yayınları.
- Eren, E. (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Ergin, M. (1985). *Türk Dil Bilgisi*. İstanbul: Boğaziçi Yay.
- Eroğlu, F. (1998). *Davranış Bilimleri*. (2. Basım). İstanbul: Beta Yayın Dağıtım.
- Ertürk, M. (1998). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*. (2. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Fiske, J. (1996). *İletişim Çalışmalarına Giriş*. (Çev.: Süleyman İrvan), Ankara: Ark Yayınları.
- Fromkin, V. , Rodman, R. ve Hyams, N. (1993). "An Introduction to Language", 21-23.
- Göçer, A. (2013). *Türkiye'de Yabancılar Türkçe Öğretimi. Yabancılar Türkçe Öğretimi El Kitabı*. (Ed. Mustafa Durmuş & Alpaslan Okur). Ankara: Grafiker Yayınları.
- Gökberk, M. (1997). *Değişen Dünya Değişen Dil*. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.

- Gökçe, O. (2001). *İletişim Bilimine Giriş*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Grady, W., Dobrovolsky, M., ve Katamba, F. (1996). *Contemporary Linguistics An Introduction*. (3. Baskı). Birleşik Krallık: Longman.
- Günay, D. (2004). *Dil ve İletişim*. İstanbul: Multilingual Yayınları.
- Günay, D. (2008). “Neyi, Nasıl Okuruz ya da Okumalıyız?”. *Art-e Sanat Dergisi*, 1-16.
- Gürgen, H. (1999). *Örgütlerde İletişim Kalitesi*, İstanbul: Der Yayınları.
- Harris, R. ve Taylor, T. J. (2002). *Dil Bilimi Düşününde Dönüm Noktaları I*. (Çev.: Eser E. Taylan ve Cem Taylan). Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Huber, E. (2008). *Dilbilime Giriş*. İstanbul: Multilingual Yayınları.
- İlkhan, İ. (1998). “Dil - Kültür ve Felsefe Boyutu Üzerine”. *Dil Dergisi*, 5-8.
- Jakobson, R. (1960). “Linguistics and Poetics”, İçinde T. Sebeok, (Yay.), *Style in Language*. Cambridge, MA: M.I.T, 350-377.
- Kayaalp, İ. (1998). *İletişim ve Dil*. Ankara: Türkiye Diyanet Vakfı Yayınları.
- Kılıç, V. (2002). *Dilin İşlevleri ve İletişim*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Kıran, Z. ve Kıran, A. (Eziler). (2002). *Dilbilime Giriş*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Lakoff, G. ve Johnson, M. (1980). *Metaphors We Live By*. Chicago: The University of Chicago Press.
- McQuail, D. ve Swen, W. (1997). *Kitle İletişim Modelleri*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Porzig, W. (1995). *Dil Denen Mucize*. (Çev.: Vural Ülkü). Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları, 6-10.
- Sabuncu, Z. ve Tüz, M. (1996). *Örgütsel İletişim Kalitesi*. (2. Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Gümüş, M. (2008). *Örgütlerde İletişim*. İstanbul: Arıkan Yayıncılık.
- Tekinalp, Ş. ve Uzun, R. (2004). *İletişim Araştırmaları ve Kuramları*. İstanbul: Der Yayınları.
- Tutar, H. (2003). *Örgütsel İletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Tutar, H. (2004). *Genel Ve Teknik İletişim*. (2. Baskı). İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Türkmen, İ. (2000). *Yöneticiler İçin Etken İletişim Modeli*. (3. Baskı). Ankara: MPM, No:480.
- Webster, E. (1976). *Başarılı İş Adamı*. (Çev. Nesrin Dikmen), İstanbul: Üçdal Neşriyat.
- Wilson, J. (2002). *Dil. Anlam ve Doğruluk*. (Çev. İbrahim Emiroğlu ve Abdullatif Tüzer). Ankara: Ankara Okulu Yayınları, 25-30.
- Yağcı, T., (1995). *Küreselleşmenin Getirdiği Yeni Oluşumlar Karşısında İşletme Yönetiminde İletişimin Önemi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş: KSÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yatkın, A. ve Yatkın, Ü. (2006). *Halkla İlişkiler ve İletişim*. (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Zıllıoğlu, M. (1992). *İletişime Giriş*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Zıllıoğlu, M. (2002). *İletişim Nedir?*. (2. Basım). İstanbul: Cem Yayınevi.

İNTERNET KAYNAKLARI

- https://alonot.com/aof-etkili-iletisim-ders-notu/?utm_source=chatgpt.com
- <https://aoforu.com/ilt101u-bireyler-arasi-iletisim-dersi-6-unite-sorularla-ogrenelim-11925-t1?>
- <https://arastirmax.com/tr/system/files/dergiler/79199/makaleler/2/2/arastirmax-dilin-iletisim-sureci-icerisindeki-rolu-islevleri.pdf>
- <https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/esin.hazneci/107595/Etkili%20%C4%B0leti%C5%9Fim%20Teknikleri-%C3%9Cnite1.pdf>
- <https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/hanife.alkan/139338/T%C3%BCrk%C3%A7ede%20Kal%C4%B1p%20S%C3%B6zler%202.%20Hafta%20avys%20notlar%C4%B1.docx?>
- <https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/ybarut/134655/D%C4%B0L%20GEL%C4%B0%C5%9E%C4%B0M%C4%B0.ppt>
- <https://bikifi.com/biki/dil-ve-iletisim/>

<https://cdn.istanbul.edu.tr/FileHandler2.ashx?f=1.-hafta-turk-dili-i.pdf>

https://cdn.istanbul.edu.tr/FileHandler2.ashx?f=2.-hafta-turk-dili-i_636767479320445461.pdf

<https://edebiyatsultani.com/iletisim-dil-ve-kultur/>

https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT184U/ebook/ILT184U-13V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf?utm_source=chatgpt.com

https://www.academia.edu/download/54500035/DILIN_ILETISIM_SURECI_IC_ROLU_VE_ISL.pdf

<https://www.turkedebiyati.org/iletisim-dil-kultur/>

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Leyla UYGUN
Doğum Yeri ve Tarihi	
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi – Edebiyat Fakültesi – Alman Dili ve Edebiyatı Bölümü
Y. Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Alman Dili ve Edebiyatı Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı
Bildiği Yabancı Diller	Almanca- İngilizce
Bilimsel Faaliyetleri	Erasmus Programı
İş Deneyimi	
Stajlar	MEB-Pedagojik Formasyon-Aday Öğretmenlik
Projeler	Tübitak, e-twinning.
Çalıştığı Kurumlar	
İletişim	
E-Posta Adresi	
Tarih	17.02.2025