

# ÜNİTE 8

## İletişim Sorunları ve İlkeleri

### Amaçlar

Bu üniteyi çalıştıktan sonra,

- iletişimde değişik nedenlerden kaynaklanan sorunları bilecek,
- bu bilgilerinizin ışığında başarılı bir iletişim gerçekleştirebilmek için ön koşul olan ilkeleri öğreneceksiniz.

### İçindekiler

- Amaçla İlgili Sorunlar
- Hedef-Alıcı Karşılığı
- Rol ve Statü İlişkilerinin Doğru Belirlenememesi
- İletinin İçeriğinin Bozulması
- Yargılardan Kaynaklanan Sorunlar
- Savunucu İletişim Sorunu
- İletilerin Düzenlenmesi
- Etkileşim ve Empati
- Özet
- Değerlendirme Soruları
- Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar

### Öneriler

- Bu üniteyi çalışmadan önce daha önceki konularda öğrendiklerimizi gözden geçirerek iletişim sorunlarının neler olabileceğini belirleyiniz. Bunları üniteyi çalıştıktan sonra öğrendiklerinizle karşılaştırınız.
- Üniteyi çalışırken kendi gözlemlerinizi kullanarak örnekler geliştiriniz.

## 1. AMAÇLA İLGİLİ SORUNLAR

İletişimde amacın **iyi tanımlanmamış** olması ya da **alışkanlığa** bağlı olarak gözden kaçması, kaynağı hedefe ve ortam koşullarına göre en uygun iletişim davranışlarının neler olabileceği konusunda düşünmekten, karar vermekten alıkoyarak iletişimde başarısızlığa neden olabilir.

Yıllardan beri derse giren bir öğretmen, hergün yazı yazan bir yazar, toplantılara başkanlık eden bir yönetici, televizyona program hazırlayan yapımcı gibi sürekli aynı işi yapan ve belli bir zaman içinde gerçekleştirmek durumunda olan kişiler o günkü dersteki, yazıdaki, toplantıdaki, o programdaki asıl amaçları üzerinde yeterince düşünmediklerinde, uzun süreden beri alışkanlık haline gelmiş iletişim davranışlarının duruma uygun olup olmadığını denetleyemediklerinde gerçekten etkin bir iletişimde bulunamazlar.

Amacın belirlenmesindeki yetersizlik kadar **sapması** da başarılı bir iletişimin engelidir. Bu sapma, iletişimde bulunan kişilerin etkilemeyi umdukları hedefi şaşırması, başka deyişle iletileri-ne gelecek tepkilerin kaynağını doğru değerlendirmemelerinden kaynaklanır.

Kaynakla hedefin iletişim amaçlarının ve bundan beklentilerinin **uyuşmaması** da sorun yaratabilir. Söz gelişi, bir toplantıda önerilerini kabul ettirip bunun sonucunda üstleri tarafından terfi ettirilmeyi uman bir işgören, bu projelere yönelik eleştirileri ve uyarıları gözardı edip tüm gücünü karşısındakileri ikna etmeye kullanabilir.



*İletişimin amaçları ile ilgili sorunları örneklendirerek açıklayınız.*

## 2. HEDEF - ALICI KARŞITLIĞI

Her iletişim davranışı belli bir kişide ya da grupta istendik tepkileri yaratmaya yöneliktir. Ancak bazen, kaynağın iletilerinin hedefi ile alıcıları birbirinden ayrı olabilir ya da hedeften başka alıcılar da devreye girer. Örneğin, bir arkadaşına yazılan mektup yanlışlıkla başkası tarafından okunabilir; yetişkinlere göre yapılmış bir film çocuklar tarafından izlenebilir; birisine söylenen sözler orada bulunan başkaları tarafından kendilerine söylenmiş sayılabilir vb.

İletişimde böyle bir durumun ortaya çıkması iki açıdan önemli sakıncalar yaratabilir. Bunlardan biri, kaynağın iletileriyle istemediği etkilere/tepkilere yol açması; ikincisi, kendisine yönelik beklemediği tepkilerin ve eleştirilerin ortaya çıkmasıdır. Örneğin bir arkadaşınıza ya da eşinize, ona çok yakın kişilerin yanında eleştirel sözler söylerseniz bu kişilerin iletişimde taraf olması ve size tepki göstermesi olasılığı yüksektir. Buna bağlı olarak, iletilerinizin amacınızı aşması ve asıl hedefte de beklediğinizden başka tepkilere yol açması söz konusu olabilir.

### 3. ROL VE STATÜ İLİŞKİLERİNİN DOĞRU BELİRLENEMEMESİ

Toplumsal ilişkiler rol ve statüye göre belirlenen ilişkilerdir. Özellikle çağdaş toplumlarda, insanlar giderek çeşitlenen ilişkiler içinde birbirinden aynı konumlarda, örneğin ailede baba, arkadaşlık grubunda arkadaş, bir dernekte başkan/üye, iş yerinde işveren/işçi ve ast-üst gibi birbirinden değişik, bazen gerekler ve beklentiler açısından birbiriyle çatışan rolleri üstleniyorlar. Birçok durumda da tanımadıkları ve ayrı çevrelerden farklı yaşantılara sahip kimselerle ilişkide bulunurken, bazen de aynı insanla değişik konumlarda birlikte oluyorlar. Oysa, iletişim davranışlarının gerektiği gibi olabilmesinde, kimin kime neyi nasıl ileteceğini ve kimden nasıl tepkiler alabileceğini öngörebilmesinin önemli rolü vardır.

Rol ve statü ilişkilerine bağlı olarak çıkabilecek iletişimin sorunlarını dört grupta örneklendirebiliriz:

**1) Tanımlama ve buna bağlı olarak beklenti farkından doğabilecek sorunlar:** Bir genç kızın, herhangi bir konuda bir erkek arkadaşıyla içten konuşması, ondan özel bir yardım istemesi kadın erkek arkadaşlığı ve kendi ilişkileri konusundaki karşılıklı tanımlamaları uyumuyorsa, yanlış anlamalara ve tepkilere yol açabilir; bir firma satış temsilcisinin müşterisini etkilemek için firmanın müdürü ile görüşürmeye söz vermesi ve müdürün rolünü böyle tanımlamaması durumunda satış temsilcisi açısından beklenmedik olumsuz tepkiler doğabilir vb.

**2) Rol ve statü ilişkilerinin ortama göre değerlendirilmemesinden kaynaklanabilecek sorunlar:** Özel yaşamında yakın arkadaş ya da akraba olduğu işvereni/üstü ile iş toplantısında ve başkalarının yanında da aynı ilişkilere göre iletişimde bulunmak; evde ve özel yaşamda işveren gibi davranmak gibi.

**3) Belli bir rolün gereği olan otoritenin, saygınlığının, gücünün bilinmemesinden ya da azımsanması nedeniyle ortaya çıkabilecek sorunlar:** Kır kökenli bir işçinin kadın olan bir idareciyle nasıl konuşacağını bilememesi ya da onunla gerektiği gibi konuşmaması vb.

**4) Belli bir rolün karşılığı olan statüye ilişkin otorite, güç ve saygınlıkla ilgili beklentilerin gereğinden fazla olmasından kaynaklanabilecek sorunlar:** Bir fabrika bekçisinin kentte kendisini ziyarete gelen hısımlarından beklentileri gibi.



*İletişimde taraf olanların karşılıklı rol ve statü ilişkilerini belirleyememeleri ne türden sorunlara yol açabilir, tartışınız.*

## 4. İLETİNİN İÇERİĞİNİN BOZULMASI

İnsan aracılı iletişim durumlarında göz önüne alması gereken bir önemli nokta da, iletilerinin içeriğinin (enformasyonun) uğrayabileceği değişiklikler ve bozulmalardır. Kitle iletişiminde olduğu gibi kişiler arası iletişimde de kaynak, hedefe başkaları aracılığı ile ulaştığında yanlış anlaşmaların sıkça ortaya çıktığı görülür. Kuşkusuz, bu anlaşmazlıklar sözlü iletişim durumları için söz konusudur. Hepimiz en azından birkaç kez böyle olumsuz deneyimleri geçirmiş; bir başkasıyla gönderdiğimiz haberin başka bir biçime büründüğünü görmüşüzdür. Bu nedenle, nice önemli buluşma gerçekleşememiş, acil istek yanıtız kalmıştır.

Resmi ilişki gruplarında ve örgütlerde yazılı bilgi ve emir kuralının gerekliliği ve geçerliliği yetki ve sorumluluk güvencesini sağlamak için olduğu kadar, sözlü iletişimin bu tür sakıncalarından da kaynaklanır.

## 5. YARGILARDAN KAYNAKLANAN SORUNLAR

Sözlü ve yazılı iletişimde ortaya çıkan sorunlardan biri de yargısal söyleyiş biçimimiz ya da iletilerimizin bir yargı boyutu taşımasıdır. Yargılar, inançlarımızı ve değerlendirmelerimizi yansıtır. Bu nedenle de iyi, kötü, sevimli, seçkin vb. gibi yananamları ağır basan sözcüklerle iletilirler: "Ahmet iyi adamdır"; "Bu film güzel"; "Bizim parti daha başarılı" gibi.

Genellikle bu tür iletiler hedefi yönlendirme, ikna etme amacını içerir. Bu durum iletişim açısından önemlidir. Çünkü, bizim gibi başkalarının da kendi inançlarına, kanılarına, değerlerine göre oluşmuş yargıları vardır ve bunlar bizimkilerle aynı olmayabilir. Bu tür bir bildirim biçimi iki açıdan iletişimde amacımızın gerçekleşmesinde sorunlar yaratabilir.

**Birincisi**, yargıların çoğu kez nesnel ölçütü olmayan ve yananamları kişisel ve kültürel yaşantılara göre çok ve değişik olan sözcüklere başvurarak dile getirilmesinden kaynaklanır. İyi, güzel, çirkin, doğru, yanlış vb. sözcüklerin anlamı görelidir ve yanlış anlamalara, anlaşmazlıklara yol açabilir. Örneğin, siz "Ayşe iyi kızdır" derken, onun arkadaşlarına gösterdiği yakınlığı, daha doğrusu size gösterdiği yumuşak başlılığı ve uyumu kastederken, hedefiniz iyiliği, yardıma muhtaç olanlara yardım biçiminde anlayarak sizi onaylayabilir ya da size karşı çıkabilir. **İkincisi**, bazen birincisine bağlı olarak iletinin içerdiği yargı, hedefinkine tümüyle ters düşebilir ve onda kendi yargılarının göz önüne alınmadığı ya da değiştirilmek istendiği izlenimini yaratabilir. Buna bağlı olarak da hedef savunucu tepkiler geliştirebilir.

Oysa, belli bir iletişim durumunda amaca ulaşmak için, doğrudan gözlemine yapamadığımız şeylere kaynak göstermek; gözlemlediğimiz ve yorum yaptığımız şeylerle ilgili olarak, "bana

göre/sanıyorum" diye belirtmek ya da kesin ifadeler yerine "düşünülebilir/olabilir" gibi bir olasılığı dile getiren deyişler kullanmak, en azından başlangıçta doğabilecek iletişim(sizlik) sorunlarının bazılarını önlemeye yardımcı olabilir.



*Her hangi bir olayı bir başkasına aktardığınızı varsayın. Ne tür ifadeler kullanıyorsunuz, dikkat edin.*

## 6. DİNLEME SORUNU

İki ya da birkaç kişi arasındaki iletişimin gerçek bir diyalog olabilmesinin bir koşulu, karşılıklı söz hakkının tanınması ise, bir diğer koşulu da konuşanın dinlenmesidir. Size göre ilginç/önemli bir şeyi anlatırken karşınızdakilerin dinler görünüp de gerçekte sizden çok uzaklarda olduğunu farkettiğinizde, canınızın sıkıldığı olmuştur kuşkusuz. Genelde isteyerek dinlemediğimizi düşünürüz, ama çoğumuz dinlemeyi de bilmez. Oysa, iletişimdeki pekçok sorun gerektiği gibi dinlemeyi bilmememizden kaynaklanır.

Dinlemedeki temel sorun fiziksel ya da biyolojik engeller değildir. Bu konudaki asıl sorunumuz psikolojik engellerimizden kaynaklanmaktadır. Çevremizdekileri, en yakınlarımızı anlamakta zorluk çekişimizde onları dinlemedeki yetersizliğimizin payını gözardı edemeyiz. Belki onlar anlatmayı biliyorlardır da, biz dinleyerek anlamayı beceremiyoruzdur.

Dinleme konusunda yapılan araştırmalara göre (Myers ve Myers 1979: 243) bizimle ya da bizim için konuşan kişilerin sözlerini dinlerken söylediklerinin yarısını kaçırıyor, iki ay sonra da dörtte birini anımsıyoruz. Bu durum çoğu kez boşuna konuştuğumuzu ve boşuna dinlediğimizi göstermektedir.

Neden kötü dinleyicileriz? Çoğunlukla işitme ile dinlenmeyi birbirine karıştırırız. Birisi konuşurken başka bir şeyle de ilgileniyorsak, "Dinliyorum, kulağım sende" deriz. Böylece belki sözlerin tümünü işitiriz ama hepsini algılayamayız. Çünkü, işitme ve dinlenme birbiriyle ilişkili ancak ayrı iki süreçtir.

İşitme doğal/biyolojik; dinleme bilişsel bir süreçtir ve temelde denetimimizdedir. Ancak, çoğumuz dinlemeyi işitme ile bir tuttuğumuzdan, onu kendiliğinden, bilinçsizce gerçekleşen doğal bir süreç gibi düşünürüz. Bu nedenle de, dinlemeyi öğrenmemiz gerektiği ve iyi bir dinleyici olabilmenin ancak bilinçli bir çaba ve özveriyle gerçekleşebileceği aklımıza gelmez.

Dinleme sürecinin başarısında konuşmacının hiçbir sorumluluğu yok mudur? Dinleme süreci-

nin yetersizliğinde ya da başarısızlığında konuşmacının sorumluluğu, konuşma hızını alışkanlıklara ve beklentilere göre düzenlemekle ilgilidir. Bu konuda kişisel beklentileri göz önüne almak ya da bilmek her zaman ve her durumda kolay değildir. Ancak, dinleyicilerin -ait oldukları kültür çevresine göre- konuşmacıdan beklentileri önemli görünmektedir. Örneğin bazı kültürlerde insanlar arası ilişkilerde duygusal davranışlara ve bunların dışı vurumuna önem verilir. Böylesi kültürlerde konuşmacının da duygusal öğelere ve ifadelere ağırlık vermesi beklenir.

Dinleyicilerin amaçlarına göre dinleme biçimleri ayırt edilebilir mi? Evet, değişik dinleme biçimi sınıflandırması yapılabilir (Cüceloğlu 1979. 119-121):

**Görünüşte dinleme**, gözü konuşmacıda, düşünceleri başka yerde yapılan dinlemedir. Bu tür bir dinleme eğer karşılıklı bir iletişim durumunda söz konusu olursa, dinleyici sırası geldiğinde konuşmacının anlatmak istedikleriyle ilgili ya da ilgisiz olsun kendi söylemek istedikleriyle ya da söylenmesi gerektiğini sandıklarıyla yanıt verir.

**Seçerek dinleme**, dinleyicinin duyarlı olduğu kişi, konu, olay vb. şeylerle ilgili sözleri işittiğinde dinlemesi, gerisini dinler gözükmesi sürecidir. Bu tür dinleme, pekçok yanlış anlamlandırmalara yol açabilir.

**Saplantılı dinleme**, dinleyicinin söylenen her sözü saplantılarına göre dinlemesi ve anlamlandırmasıdır. Bu saplantılar ideolojik olabileceği gibi, duygusal nitelikte de olabilir.

**Savunucu dinleme**, söylenen sözleri kendi benliğine, kişiliğine yönelik bir eleştiri, saldırı sayarak dinleme biçimidir. Bu tür dinleyiciler neredeyse hemen her sözün altında bir imâ ararlar ve yorumlamalarını ben merkezli olarak yaparlar. Bu nedenle, yanıtları da hep kendilerini savunmayı amaçlar.

**Tuzak kurucu dinleme**, konuşmacının eksikliğini, yanlışı çıkarmak için sessiz dinleme biçimidir. Amaç anlamak değil, konuşmacıyı zor durumda bırakacak ipuçlarını yakalamaktır.

**Yüzeysel dinleme**, dinleyicinin karşısındakinin söylemek istediklerini ve ortam koşullarını göz önüne almaksızın dinlemesi ve yanlış yorumlamasıdır. Örneğin, görgü gereği yapılan bir daveti ciddiye alıp, karşısındakini sıkması ve zor durumda bırakması gibi.



***Başkaları konuşurken onları nasıl dinlediğinize dikkat edin. Hangi dinleme biçimlerini ayırt edebiliyorsunuz?***

## 7. SAVUNUCU İLETİŞİM SORUNU

İnsanlar arası ilişki ve iletişimde en önemli psikolojik engellerden biri savunucu iletişimdir.

**İnsan ne zaman savunma davranışı içine girer?** Bu soruya, herhangi bir durumda ve ortamda kendisine yönelik bir tehditle karşılaştığında ya da tehdit edilmeyi beklediğinde savunmaya geçer diyebiliriz. Böyle bir davranışa yönelmesinde kendisini korumak istediği kadar, başkalarının katında değerini sakınmak, yüceltmek eğilimi, gelebilecek cezalardan kaçınma ya da ödüllendirilme isteği çoğu kez birlikte etkili olur. Bu bağlamda savunucu iletişim insanın benlik bilincini koruma gereksiniminden kaynaklanır ve psikolojik savunma mekanizmalarıyla yakından ilgilidir.

Savunucu iletişim karşılıklı bir etki tepki sürecinde gelişir. İletişimde taraflardan birinin böyle bir tutumu benimsemesi ve buna göre davranması, karşı tarafta da benzer davranışlara yol açar. Dinlemenin amacı, gereken savunma yanıtını hazırlamak olur. Böyle bir savunucu iletişim ortamında iletişim süreci artan bir gerilim içinde gelişip kopabilir.

Savunucu iletişim ortamının karşıtı olan destekleyici (supportive) iletişim ortamıdır. Bu ortam, dinleyicilerin kendilerinden çok iletilere yönelebildikleri, bu nedenle de daha sağlıklı ilişkilerin ve iletişimin gerçekleştirilmesine elverişli bir zemin hazırlar.

Gibb, (1973) küçük gruplarda her iki türde ortamı yaratan iletişim davranışlarını sınıflandırmıştır:

**1) Yargılayıcı Davranış-Tanımlayıcı Davranış:** Kaynağın iletileri -sözel iletişimde, konuşma tarzı, ses tonu ya da sözel ifadesi- yargılayıcı, değerlendirici ise veya öyle algılanırsa hedefte savunma tepkisi yaratabilir.

Konuşmacının duygularını, düşüncelerini, olayları bilgi verici ve yansız biçimde tanımladığı, hedeften bir davranış, tutum, değer değişimi istemeyen iletiler, savunucu tepki olasılığını azaltırlar.

**2) Denetimci Davranış-Soruna Yönelik Davranış:** Bir başka insanı denetlemeye, etkilemeye yönelik her davranış örtülü olarak onun bilgisiz, yetersiz, akılsız, karar almada beceriksiz ve yanlış tutumlara sahip görme tavrını içerir. Bu tavır yalnız sözel ifadelerle değil, yüz ifadeleriyle, jestlerle, toplumsal bağlamda ise alınan yasal ve kısıtlayıcı kararlarla, davranış kurallarına gösterilen titizlikle de dışa vurulabilir.

Soruna yönelik iletişim davranışı ise, belli bir durumla ilgili olarak kaynağın, alınacak kararda, verilecek yargıda, getirilecek çözümde sorumluluğu hedefle birlikte paylaşma isteğini yansıtır. Bu davranış, hedefte kendi düşünce, değer ve yargılarını açıkça ortaya koyabileceği izlenimini

yaratır.

**3) Bir strateji izleyen davranış-Kendiliğinden davranış:** Kaynak belli bir stratejiyi, planı izliyor görüldüğünde hedef onun amaçlarından kuşkuya düşebilir. "Sözü nereye vardırmaya çalışıyor?" sorusuyla tanımlanabilecek bu kuşku savunucu tepkilerin doğmasına neden olabilir.

Buna karşılık, kaynak dürüst, açık ve içten davranırsa ya da öyle değerlendirilirse iletişimde savunucu bir ortamın gelişmesi tehlikesi azalır.

**4) Umursamaz Davranış-Anlamaya Yönelik Davranış:** İletişimde taraflardan birinin diğerine, onun duygu ve düşüncelerini umursamaz bir tavır yansıtması savunucu bir iletişim ortamının doğmasına neden olabilir. Örneğin, karşımızdaki konuşurken başka bir şeyle ilgilenmemiz, sırtımızı dönmemiz, alaycı ya da sikkın bir ifade takınmamız bir gerilim başlangıcı olabilir.

Karşılıklı anlayış ve ilgi ile dolu sözler, davranışlar, karşı tarafın görüşüne, sorununa değer ve önem veren iletiler ise, savunucu tutum ve davranışların önlenmesinde önemli rol oynarlar.

**5) Üstünlük Taslayan Davranış-Eşitlikçi Davranış:** Bir insan başkalarına, kendisini onlardan toplumsal konumu ve gücü, zekâsı ve bilgisi, fizik özellikleri açısından daha üstün bulduğunu iletirse ya da iletileriyle böyle bir izlenim yaratırsa, hedef için iletilerin içeriği arka planda kalır, kaynağa yönelik olumsuz duyguları ön plana çıkar.

Oysa, yetenekte, bilgide, görünüşte, toplumsal konum ve güçte gerçekten varolan farklar iletişimde vurgulanmaz, eşitlikçi davranışlar izlenirse, işbirliğini ve anlaşmayı gerçekleştirme ya da istenen amaçlara ulaşma olasılığı artar.

**6) Kesinlik Taşıyan Davranış-Araştırmacı Davranış:** Bazı insanlar bütün soruların yanıtlarını bildiklerine inanır, kendi doğrularını tartışmaz, karşısındakileri öğrenci kendisini öğretici görür ve bunu iletilerinde dile getirir ya da yansıtırlar. Böylece, hedefte savunma tepkisi yaratırlar.

Bunun karşıtı olarak, araştırmacı iletişimde taraflar kendi bakış açılarını, düşünce ve yargılarını sorgularlar ya da sorgulanabileceğini hissettirirler.

Bu tip olumlu ve olumsuz davranışlar bir kişilik özelliği sayılabilir mi? Duruma ve zamana göre her insan yukarıda belirtilen olumlu ve olumsuz iletişim davranışlarında bulunur. Ancak, bazı kişilerde belli iletişim davranışları kişilik özelliği gibi sık sık görülebilir.



***Savunucu-destekleyici iletişim davranışları hangileridir. Kendi iletişim davranışlarınızı gözlemleyerek bunları örneklendiriniz.***



## 8. İLETİLERİN DÜZENLEMESİ

3. konuda incelediğimiz, iletişim sürecinin işleyişinde yer alan süreçler ve değişkenler göz önüne alındığında, iletişimde amaçlanan etkileri/ tepkileri sağlamanın, yaygın kanının aksine kolay bir iş olmadığı açıkça anlaşılır.

Bununla birlikte, iletilerin beklenen etkileri yaratabilmesi için "olmazsa olmaz" koşullar/ilkeler belirlenebilir. Schramm, (1983:113) bu konuda dört ilke sıralar. Buna göre ileti;

- 1) Amaçlanan hedefin dikkatini çekecek biçimde düzenlenmeli ve gönderilmelidir;
- 2) Hedefin referans çerçevesine uygun ve paylaşılmak istenen anlamı verebilecek simge ve kodlarla sunulmalıdır;
- 3) Hedefin kişilik gereksinimlerini uyandırmalı ve ve bunlara doyum sağlayıcı önermeler taşımalıdır;
- 4) Amaçladığı etkiler/istendik davranışlar hedefin tepkilerini geliştireceği ortamdaki, gruptaki rol ve statüsüne, değerlere, davranış kurallarına uygun olmalıdır.

?

*İletilerin düzenlenişi ile ilgili ilkeleri sıralayınız.*

## 9. ETKİLEŞİM VE EMPATİ

Empati kısaca bir başkasını anlama yeteneğidir. Kaynakla hedef arasında empati düzeyinde ilişki iki ayrı biçimde gerçekleşebilir.

Bunlardan birine göre, insan karşısındakinin davranışlarını, sözlerini/iletilerini kendisi aynı koşullarda nasıl davranıyorsa, düşünüyorsa, duyuyorsa öyle anlamlandırır. Buna içten dışa doğru-çıkarsama yapılarak- değerlendirme ve yorumlama da denilebilir.

Diğere göre, başkasını tanıma ve anlama insanın kendisini onun yerine koymasıyla (role taking) gerçekleşir. Onun ne duyabileceğini, ne düşünebileceğini, kendi davranışlarını onun "gözle görmeye", onun koşullarına göre değerlendirmeye çalışmaktadır.

Her ikisi de iletişimde bulunanların karşılıklı beklentileri ile ilgilidir. Taraflar birbirlerinin beklentilerini öngörürken kendilerini ölçüt alıyorsa birincisine, karşı tarafın olası bakış açısıyla değerlendirmeye çalışıyorsa ikincisine uygun davranırlar. Birincisine uygun davranmak görece daha kolay bir çabanın sonucudur. Ancak, bu tür anlama ve tanıma çabası bazı durumlarda

yanıltıcı olabilmekte ve beklentilere uymayan tepkilere yol açabilmektedir. Örneğin, kişi çok hoşlandığı için karşısındakinin hoşlanıp güleceğini sandığı bir olayı/fıkırayı anlatıp, hiç de beklediği bir yanıtla karşılaşabilir. İkinci davranış biçimi zor olmakla birlikte insan yaşamında bir çok kez böyle yapmak durumunda kalır. Dilimizin ucuna gelen pekçok sözü söylemekten vazgeçmemizin nedeni belli bir ortamda kişiliğimizi, konumumuzu başkalarına göre tanımlamamızdan kaynaklanır.

İletişimin gerçek bir etkileşim süreci olabilmesi, iletişimde taraf olanların bu iki empati biçimini de birlikte ve karşılıklı olarak gerçekleştirmelerine bağlıdır.

Bu düzeyde bir iletişim ve etkileşim bir hedef, bir idealdir. Çünkü, paylaşma, bütünleşme ve uyum içinde davranma anlamında etkileşim çok sık başarılabilmiş bir olgu değildir.

## Özet

İletişimin gerçekleşebilmesi ve etkinliği belli koşulların yerine gelmesi ile ilgilidir. Bu bakımdan iletişim sorunları;

- Amaçların belirsizliği/sapması ya da uyumsuzluğu;
- Hedefle alıcının değişik oluşları;
- Rol ve statü ilişkilerinin tanımındaki ayrımlar;
- İleti düzenlenmesi ile ilgili temel ilkelerin göz ardı edilmesi;
- İleti içeriğinin bozulması;
- Yargısal ifadelerin kullanımı;
- İşitme ile dinlemenin karıştırılması ve zayıf dinleme;
- Savunucu iletişim;
- Empatide başarısızlık

ile ilgili olabilir.

## Değerlendirme Soruları

Aşağıdaki sorularda doğru olan seçeneği belirtiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi bir iletişim sorununa yol açmaz?
  - A) Ahmet çalışkan bir insandır
  - B) Bu gidişle sorunlarımız daha da büyüyecek
  - C) Dün gece kar yağdı
  - D) Bu kazada suçlu kamyon şoförüdür
  - E) Hayat güzeldir
2. Aşağıdakilerden hangisi rol ve statü ilişkileriyle ilgili bir iletişim sorununa yol açabilir?
  - A) Tanımlama farkı
  - B) Ortama göre değerlendirememe
  - C) Otoritenin, gücün azımsanması
  - D) Beklentilerin çok olması
  - E) Hepsi
3. Aşağıdakilerden hangisi iletinin (enformasyonun) bozulması yol açan etkenlerden sayılabilir?
  - A) Kaynaktan çıkan iletinin hedefe ulaşana kadar ağızdan ağıza geçmesi
  - B) İletinin hedefin dikkatini çekecek biçimde düzenlenmemesi
  - C) Hedefin rol ve statüsünün önemsiz olması
  - D) Kaynağın amacının belirlenmemiş olması
  - E) İletinin önemsiz olması
4. Dinlemede yetersizlik neyle açıklanabilir?
  - A) Biyolojik ve fizyolojik etkenlerle
  - B) İyi işitememekle
  - C) Dinleme ile işitmenine aynı sayılması ile
  - D) Kaynağın otoritesinin zayıflığı ile
  - E) Kaynağın çok hızlı konuşması ile

5. Denetimci iletişim davranışı

- A) Yargıları dile getirir
- B) Hedefin bir davranışını, tutumu etkilemeye, sınırlandırmaya yöneliktir
- C) Hedefe değer vermez
- D) Hedefe yönelik bir amaç taşır
- E) Hedefin yerine kendini koymaz

## Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar

ASCH, S., **Social Psychology**. New Jersey: Printice Hall, 1952.

BERLO, D.K., **The Process of Communication**. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1960.

CÜCELOĞLU, Doğan. **İnsan İnsana**. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi, 1979.

GİBB, J.R. "Defensive Communication", **Concepts in Communication**. Trent ve Trent O'Neill (Eds). Boston: Allyn and Bacon, Inc., 1973.

KRECH, D ve CRUTCHFIELD, R.S **Cemiyet İçinde Fert (2)**, Çev. M. Turhan. İstanbul: M.E.B. Sosyal İlimler Komisyonu Yayını, 1971.

MEAD, G.H., **Mind, Self and Society**. Chicago: University of Chicago Press, 1934.

MYERS G. E ve M.T., **The Dynamics of Human Communication**. U.S.A.: Mc Graw-Hill, Inc., 1976.

SCHRAMM, W. "Haberleşme Nasıl İşler", **Kitle Haberleşme Teorilerine Giriş**. 3. Baskı, Çev. ve der. Ü. Oskay, Ankara: A.Ü.S.B.F. ve Basın Yayın Yüksekokulu Yay., 1985.

ZILLIOĞLU, Merih, **İletişim Nedir?** İstanbul: Cem Yay. 1993.

# Cevap Anahtarı

## Ünite 1 \_\_\_\_\_

1) E, 2) C, 3) B, 4) D, 5) E

## Ünite 2 \_\_\_\_\_

1) B, 2) C, 3) E, 4) E

## Ünite 3 \_\_\_\_\_

1) D, 2) A, 3) C, 4) D, 5) E, 6) E

## Ünite 4 \_\_\_\_\_

1) C, 2) A, 3) D, 4) D, 5) C

## Ünite 5 \_\_\_\_\_

1) E, 2) C, 3) B, 4) B, 5) E

## Ünite 6 \_\_\_\_\_

1) B, 2) D, 3) E, 4) A, 5) B

## Ünite 7 \_\_\_\_\_

1) A, 2) B, 3) C, 4) D, 5) B

## Ünite 8 \_\_\_\_\_

1) C, 2) E, 3) A, 4) C, 5) B