

52. İletişim Sürecinde Dil Engelleri¹

Merve KARABULUT²

Leyla UYGUN³

APA: Karabulut, M. & Uygun, L. (2024). Language Barriers in the Communication Process. *RumeliDE Dil ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi*, (Ö14), 937-948. DOI: 10.29000/rumelide.1455155.

Öz

İletişim; bireyler, gruplar veya kuruluşlar arasında ortak bir anlayış oluşturmayı, çeşitli bilgi aktarımı ve etkileşim duygusu sağlar. İnsanlar arasındaki iletişimde en etkili unsur olan dil, iletişim sürecini tüm boyutlarıyla etkiler. Başka bir ifadeyle iletişim; insan-insan, insan-kuruluş, kuruluş-kuruluş, kuruluş-toplum ilişkilerini sağlayan bir araçtır. İnsanın diğer insanları, kuruluşları özetle dış dünyayı tanıyabilmesi, olayları ve düşünceleri anlayıp algılayabilmesi için iletişim sürecine ihtiyaç vardır. Dil yoluyla gerçekleşen öğrenme sürecinde edinilen bilgiler eyleme dönüştürülerek beceri kazanımı elde edilir. Kişilerin ve kuruluşların dış dünya ile anlamlı bir bütünlük içinde olabilmesi için iyi çalışan iletişim kanalları kurularak, gerçekleştirilen iletişimin kalitesi artırılmalıdır. Çünkü bireyler arasında gerçekleşen iletişim, bilinçli ya da bilinçsizce ortaya çıkan birtakım durumlarla tarif edilirken bozulmakta ve yanlış bir şekilde yorumlanabilmektedir. Bu çalışmada iletişimi tüm yönleriyle etkileyen dilin, iletişim süreci içerisindeki rolü ve işlevi ayrıca iletişimin önündeki dil engelleri konu edilmektedir.

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

¹ **Beyan (Tez/ Bildiri):** Bu çalışma Leyla Uygun'un Doç. Dr. Merve KARABULUT danışmanlığında Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde savunulan seminer çalışmasından üretilmiştir.

Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur.

Çıkar Çatışması: Çıkar çatışması beyan edilmemiştir.

Finansman: Bu araştırmaı desteklemek için dış fon kullanılmamıştır.

Telif Hakkı & Lisans: Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmalarını CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

Kaynak: Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur.

Benzerlik Raporu: Alındı – Turnitin, Oran: %14

Etik Şikayeti: editor@rumelide.com

Makale Türü: Araştırma makalesi, **Makale Kayıt Tarihi:** 23.01.2024-**Kabul Tarihi:** 20.03.2024-**Yayın Tarihi:** 21.03.2024; **DOI:** 10.29000/rumelide.1455155

Hakem Değerlendirmesi: İki Dış Hakem / Çift Taraflı Körleme

² Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Alman Dili ve Edebiyatı Bölümü / Assoc. Prof. Dr., Atatürk University, Faculty of Literature, German Language and Literature Departmente (Erzurum, Türkiye), merve.karabulut@atauni.edu.tr, **ORCID ID:** 0000-0002-2106-5941, **ROR ID:** https://ror.org/03je5c526, **ISNI:** 0000 0001 0775 759X, **Crossreff Funder ID:** 501100004951

³ YL., Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Alman Dili ve Edebiyatı Bölümü / MA., Atatürk University, Social Science Institute, Faculty of Literature, German Language and Literature Departmente (Erzurum, Türkiye), leyla_tlyhn@hotmail.com, **ORCID ID:** 0009-0006-5017-3630, **ROR ID:** https://ror.org/03je5c526, **ISNI:** 0000 0001 0775 759X, **Crossreff Funder ID:** 501100004951

Language Barriers in the Communication Process⁴

Abstract

Communication; It provides a sense of interaction and transfer of diverse information, creating a common understanding between individuals, groups or organizations. Language, which is the most effective element in communication between people, affects the communication process in all its dimensions. In other words, communication; It is a tool that provides human-human, human-organization, organization-organization, organization-society relations. A communication process is needed for a person to be able to get to know other people, organizations, in short, the outside world, and to understand and perceive events and thoughts. Skill acquisition is achieved by turning the information acquired during the learning process through language into action. In order for people and organizations to have a meaningful integrity with the outside world, the quality of communication should be increased by establishing well-functioning communication channels. Because communication between individuals can be distorted and interpreted incorrectly when described by certain situations that occur consciously or unconsciously. In this study, the role and function of language, which affects all aspects of communication, in the communication process and the language barriers to communication are discussed.

Keywords: Language, Effective Communication, Communication, Communication Barriers, Foreign Language Teaching.

Giriş

İletişim, insanlık tarihinde temel bir rol oynayan ve bireyleri bir araya getiren bir süreçtir. İnsanlar etkileşim yoluyla duygularını, düşüncelerini ve deneyimlerini paylaşarak anlam inşa ederler. İletişim, insanların doğuştan getirdikleri bir yetenek olup, insanlar bu yetenekleri geliştirerek çevreleriyle etkileşimde bulunmaya başlarlar. Doğuştan gelen iletişim yetenekleri, insanların çevreleri ve diğer insanlarla etkileşime geçmelerini mümkün kılar. İnsanlar, sözlü ve sözsüz iletişim araçlarıyla birbirleriyle iletişim kurar. Bu süreç, duygusal bağların kurulmasını, bilgi alışverişini ve kültürel değerlerin paylaşılmasını sağlar. İnsanlar, iletişim yoluyla birbirlerine duygu, düşünce ve bilgi aktararak karşılıklı anlayışı arttırmırlar. Bu süreç, ayrıcalıklı ve sosyal bir varlık olan insanın toplum içindeki rolünü şekillendirir. İletişim becerileri, bireyin sosyal çevresinde etkin bir şekilde varlık göstermesini ve toplumsal ilişkilerini yönetmesini sağlar. İletişim, bireylerin bireysel varlıklarını fark etmelerine, kendi kimliklerini anlamalarına ve bir kültürün içinde sosyalleşmelerine yardımcı olur. Ayrıca, toplum

⁴ **Statement (Thesis / Paper):** This study is derived from Leyla Uygun's seminar study defended at Atatürk University Institute of Social Sciences under the supervision of Assoc. Prof. Dr. Merve KARABULUT. It is declared that scientific and ethical principles have been complied with in the preparation process of this study and all the studies used are stated in the bibliography.

It is declared that scientific and ethical principles were followed during the preparation process of this study and all the studies utilised are indicated in the bibliography.

Conflict of Interest: No conflict of interest is declared.

Funding: No external funding was used to support this research.

Copyright & Licence: The authors own the copyright of their work published in the journal and their work is published under the CC BY-NC 4.0 licence.

Source: It is declared that scientific and ethical principles were followed during the preparation of this study and all the studies used are stated in the bibliography.

Similarity Report: Received – Turnitin /Ithenticatg, Rate: 14

Ethics Complaint: editor@rumelide.com

Article Type: Research article, Article Registration Date: 23.01.2024-Acceptance Date: 20.03.2024-Publication Date: 21.03.2024; DOI: 10.29000/rumelide.1455155

Peer Review: Two External Referees / Double Blind

içindeki ilişkileri düzenleyerek bireylerin bir arada yaşamasını kolaylaştırır. İnsanlar, iletişim sayesinde birbirlerini anlayabilir, ortak bir dil oluşturabilir ve birlikte çalışabilirler. Bu nedenle, iletişim insanlar için vazgeçilmez bir yaşamsal zorunluluktur. İletişim sayesinde insanlar, kendi varlıklarını anlamlandırabilir, toplumlarıyla etkileşimde bulunabilir ve birlikte yaşama becerilerini geliştirebilirler. Bu yüzden iletişim, insanların sosyal varlıklar olarak varlık göstermelerini sağlayan önemli bir araçtır.

İletişim çeşitli disiplinlere ait birçok alanla bağlantılı olan karmaşık bir kavramdır. Dilbilimi, halk bilimi, sosyoloji, psikoloji gibi farklı disiplinler ile ilgili olan iletişim, sadece bir disiplinle sınırlı kalmayan geniş bir konsepttir. İletişimin karmaşıklığı, “İletişim, kesin hatlarla çizilebilecek bir disiplin değildir” (Akt. Gökçe, 2001, 2) ifadesiyle açıklanabilir. Bu, iletişimin sadece belirli bir disiplinle sınırlı olmadığını, birçok farklı disiplinle etkileşim halinde olduğunu ve çok yönlü bir olgu olduğunu vurgular. Bu, iletişim kavramının farklı alanlarda farklı tanımlamalara, kullanım alanlarına ve anlamlara sahip (Akt. Gökçe, 2001, 6-7) olmasıyla ilişkilidir.

İletişim kavramı, geniş bir yelpazede farklı tanımlarla ele alınmıştır. Bu tanımlar arasında ortak özellikler bulunsa da kullanıldığı bağlam ve disiplinlere göre çeşitli anlamlar içerebilir. Genel olarak, iletişim, insanların duygularını, düşüncelerini, bilgilerini ve yargılarını belirli kodlar ve semboller aracılığıyla anlamlı iletilere dönüştürerek, kültür birliği taşıdığı veya taşımadığı diğer insanlarla veya çevreleriyle paylaştıkları dinamik bir süreç olarak tanımlanabilir. Bu tanım, iletişimin sadece sözlü dil aracılığıyla değil, aynı zamanda semboller, görseller, beden dili gibi farklı iletişim araçlarıyla da gerçekleşebileceğini vurgular. İletişim, sadece bireyler arasındaki etkileşimi değil, aynı zamanda kültürel ve sosyal bağlamları da içerir. Bu nedenle, iletişim kavramı, çok yönlü ve disiplinler arası bir anlam taşır, bu da farklı bilim alanları tarafından ele alınarak incelenmesini gerektirir.

İletişim, insanların kendi varlıklarını ve dış dünyayı anlama ve yorumlama isteklerinden gelir. İnsanların iletişime olan ihtiyacı, sosyal enerjilerine dayanır ve bu sosyal enerji, insanın konuşabilen bir varlık olmasından kaynaklanır (Akarsu, 1998, 36). İletişimde, düşünce ve konuşma arasında bir bağlantı vardır. İnsanoğlunun düşünme yetisi, onu amaçlı olarak konuşmaya ve ifade etmeye yönlendirir. İnsanların duygularını, düşüncelerini ve çevrelerini anlamlı bir şekilde ifade etme zorunluluğundan iletişim doğar. Her düşünce kendini ifade edebilecek bir anlatım biçimi arayışındadır. Bu anlatım biçimi genellikle sözlü dil aracılığıyla gerçekleşir ve iletişim sürecini oluşturur. İletişim süreci, insanlara dünyayı anlama ve onunla ilgili görüşleri yorumlama konusunda yeni bir perspektif sunar (Porzig, 1995, 8). Bu bağlamda, iletişim sadece bir bilgi transfer aracı olarak değil, aynı zamanda insanların düşünce dünyasını ifade etme ve başkalarıyla paylaşma aracı olarak da önemlidir.

İletişimin temelinde, insanların dış dünyayı dil aracılığıyla yorumlayıp anlamlandırma süreci yer alır. İnsanlar, içsel deneyimlerini ifade etmek ve başkalarıyla paylaşmak için iletişimi kullanır. Bu süreç, insanların düşüncelerini, hissettiklerini ve deneyimlediklerini semboller ve dil yoluyla dışa vurmasını içerir. İletişim, insanların ruhsal yaşantılarını anlamlı bir şekilde ifade etmelerini sağlar. Bu, anlam üretme ve bu anlamı başkalarıyla paylaşma sürecini içerir (Kılıç, 2002, 16). İnsanlar, kendi düşünce ve duygularını sembolleştirme ve dil aracılığıyla iletim yeteneği sayesinde iletişim kurabilirler. Dil, insanın düşünen ve konuşan bir varlık olma özelliğiyle örtüşerek sembolleştirme ve bu sembollerle anlamlı dil birlikleri oluşturma yeteneğine hizmet eder. İnsanoğlunun sahip olduğu bu dil yeteneği, iletişimin ortaya çıkmasına, şekillenmesine ve sağlıklı bir yapıya kavuşturulmasına olanak tanır. İletişim, insanın muhakeme yeteneğiyle (dış dünyayı algılama ve anlama yeteneği) de ilişkilidir. Bu muhakeme yeteneği, dil aracılığıyla kavramları, sembollerini kullanarak çevresini algılamasını ve bu algılamaları

anlamlandırmasını içerir. İnsanlar, dil kuralları çerçevesinde bu anlamlı iletileri oluşturup birbirleriyle paylaşarak iletişim kurarlar.

Alman düşünür Hamann'ın ifadesine göre, akıl, anlama süreçlerinin bütünü oluşturduğu bir kavramdır, ancak bu anlama süreci sadece dil yoluyla gerçekleşebilir. Hamann'a göre dil aklın hem organı hem de ölçütüdür. Yani dil olmadan anlama yetisi de olmaz (Akt. Akarsu, 1998, 37). Bu düşünce, insanın kavramları sembollere, sembolleri de anlamlı iletilere dönüştürme yeteneğinin büyük ölçüde dilin kullanımına dayandığını vurgular. Dilin anlama süreçlerindeki merkezi rolü, insanın düşünce ve anlama yeteneklerini şekillendiren temel bir faktördür. İnsanlar, düşüncelerini ifade etmek, kavramları sembolize etmek ve anlamı diğerleriyle paylaşmak için dili kullanırlar. Dilin varlığı, insanın sosyal bir varlık olarak iletişim kurma ve anlama süreçlerini gerçekleştirme ihtiyacının temelini oluşturur. Bu perspektifle, iletişim, genellikle dilin kullanımına bağlı olarak gerçekleşen bir olgudur. İnsanlar dil aracılığıyla duygularını, düşüncelerini ve deneyimlerini ifade ederler. Dilin, sembolizasyon ve anlamlandırma süreçlerine hizmet etmesi, insanların birbirleriyle etkileşimde bulunmalarını, ortak anlayışları geliştirmelerini ve toplumsal bağlarını güçlendirmelerini sağlar. Dolayısıyla, dil, iletişimin temel taşıdır ve insanın anlama süreçlerini yönlendiren bir araçtır.

Dil sistematik bir dizge olarak işleyen ve insanlar arasında anlaşmayı mümkün kılan doğal bir araçtır. Belirli işaret sistemlerini içeren düzenli bir yapıdır ve iletişimi sağlamak için temel bir araç olarak işlev görür. Dil olmadan dış dünyadan alınan algılar, düşüncelere, simgelere ve sembollere dönüştürülemez, Bu da iletişimin gerçekleşmesini engeller. Dil, düşünce kalıplarını başkalarına aktarmak için kullanılan bir araçtır. Dış dünyadan gelen düşünceler, dil aracılığıyla sözlü veya yazılı formda ifade edilir, sembolleştirilir ve bu şekilde başkalarına iletilir. İletişim sürecinde, insanlar genellikle sözlü dilin yanı sıra beden dili gibi işaret sistemlerini de kullanırlar. Bu, iletişimde ifadeyi zenginleştiren ve anlamı derinleştiren bir katman ekler. Dilin rolü sadece bilgi alışverişi değil, aynı zamanda düşünce ve duyguların ifadesi, kültürlerarası iletişim ve toplumsal bağların güçlenmesi gibi birçok farklı alanda etkilidir. İnsanlar, iletişim sürecinde dilin sağladığı bu anlamlandırma ve sembolleştirme özellikleri sayesinde karmaşık düşünceleri paylaşabilir ve birbirleriyle etkileşimde bulunabilirler. Bu nedenle dil, iletişimde temel bir unsur olarak önem arz eder. Dilin doğru ve etkili kullanımı, iletişimi güçlendirirken, yanlış veya eksik kullanımı ise iletişim aksaklıklarına neden olabilir. Bu nedenle, sağlıklı bir iletişimin gerçekleşebilmesi için dilin doğru bir şekilde kullanılması büyük önem taşır.

1. Dil ve Dilin İşlevleri

Dil, kendine özgü kuralları bulunan ve sadece bu kurallar çerçevesinde evrimleşen bir olgudur (Ergin, 1985, 3). Çok yönlü ve gelişmiş bir sistem olan dil, düşünce, duygu ve istekleri bir toplum içinde ortak ses ve anlam öğeleri ve kurallar kullanarak başkasına aktarmayı sağlayan bir araçtır. İnsanların birbirleriyle iletişim kurmak, düşüncelerini, duygularını ve isteklerini ifade etmek için kullandıkları sesli işaretler sistemini ifade eder. Bu özellikler, dilin sadece sözlü iletişimi değil, aynı zamanda insanların zihinsel ve duygusal dünyalarını da içeren çok geniş bir yelpazede kullanıldığını gösterir. Dilin bu çok yönlü ve gelişmiş yapısı, kültürel ve toplumsal bağlamlarda farklılık gösterse de temelde insanlar arasında anlaşmayı sağlamak ve iletişimi güçlendirmek amacıyla evrimleşmiş bir araç olduğunu yansıtır. Bu nedenle dil, en etkili iletişim aracı olarak görülür (Banguğlu, 1986, 9). Sağlıklı bir iletişimin gerçekleştirilebilmesi için, bu noktada dilin işlevlerine/görevlerine değinmenin yerinde olacağı kanaatindeyiz.

Dilin İfade Edici İşlevi

İletişim kurmanın ifade edici yönü, onun kaynakla olan alakasını ve iletişimsel unsurların objelerle, hadiselerle ya da zihinle ilgili hususlarla nasıl ilişkilendiğini açıklar. Başka bir ifadeyle, bir konuşmacının seçtiği kelimeler ve kurduğu cümleler, dinleyicinin zihninde bulunan bilgiler ve değerler içinde anlam kazanır. Bu noktada, zihindeki kodlanmış bilgiler daima birinci biçimlerini korumaz ve her taze bilgiyle değişebilir. Bu bağlamda, kaynak, konuşmacının iletildiğinin, zihindeki önceki bilgilerle birleşerek taze bir bütünlük oluşturması sürecidir. Yeni mesajlar, daha önceki bilgilerle ilişkilendirilir ve o bilgilere gönderim yapılarak kodlanır. Bu süreç içerisinde dinleyici bireyin sahip olduğu bilgi de büyük önem taşır (Jacobson, 1960, 350-377).

Dilin İleti İşlevi

Dilin mesaj ya da retorik (söz söyleme sanatı) görevi, iletinin oluşturulması kısmıyla doğrudan ilişkilidir. Bu konuda Günay, mesaj olarak isimlendirdiği olguyu şu şekilde belirtir: Mesaj, alıcı bireye iletilmek istenen bir düşünceyi, duyguyu, eylemi, niyeti veya başka bir şeyi ifade eder. Mesaj, havadaki titreşimler, kâğıt üstüne yapılmış anlam taşıyan çizimler, şekiller, grafikler, bir el hareketi veya daha genel olarak iki veya ikiden fazla kişinin arasında anlam taşıyan özelliklere sahip ve herhangi bir anlamı nakletmek amacıyla üretilmiş olan her çeşit dilsel ya da dil dışı işaret veya göstergelerin bir bütünüdür (Günay, 2004, 62).

Dilin Anlatımsallık İşlevi

En tarafsız hususta dahi bir mesaj, bir vericinin (konuşmacının) davranışını ortaya çıkarır. Bu nedenle, iletişim sürecinde bilgilerin iletildiği bir kaynak olarak görev alır ve dil ile ilgili kodlamayı da bu verici gerçekleştirir. Huber, bir konuşmacı kendine ait duyguları ifade etmek için konuştuğunda ve bunu yaparken bir başka kişiye bir şeyi iletmeyi amaç edindiğinde, dilin bireysel kullanıldığını belirtir. Bu durum, dilin ifadesel işlevinin önemini vurgular. İfade etme, aynı zamanda, olaylar, durumlar ve nesnelere ilgili gerçekliğin konuşmacının bakış açısıyla nasıl oluşturulduğu anlamına gelir (Huber, 2008, 38-42).

Dilin Çağrı İşlevi

Konuşmacının ürettiği mesajların her halde bir muhatabı bulunmaktadır. Başka bir ifadeyle, bir ileti oluşturulurken amaçlanan şey, alıcı bireyde (dinleyicide) bir tesir yaratmaktır. Dil olgusunun çağrı görevi, dilin alıcıya odaklanmış yönünü vurgular. Bir konuşmacının ürettiği mesaj, dinleyici bireyi belirli bir hedefe yönlendirmeyi amaçlıyorsa, bu iletinin çağrı işlevini içerdiğini gösterir. (Huber, 2008, 38-42).

Dilin İlişki İşlevi

İletişim kurabilmek için konuşmacı ve dinleyicinin varlığı kadar bu iki unsur arasında etkileşim de önemlidir. Bu nedenle, iki yapı arasındaki sağlıklı iletişim sürecini sağlayan bir ilişkinin oluşturulması, iletişim sürecinde temel bir gereksinimdir. Yazılı iletişim sürecinde metinlere, sözlü iletişim sürecinde konuşmalara, işaretlerle iletişim sürecinde ise belirli bir işaret sistemine gereksinim duyulmaktadır. Başka bir söylemle, iletişim sürecinin gerçekleşebilmesi için somut bir vasıta gereklidir. Bu süreç aynı zamanda iletişim sürecinde anlamın müzakeresini içerir. Konuşmacı, ürettiği mesajların doğru ve tam bir şekilde dinleyici bireye varıp varmadığını, istenilen tesiri oluşturup oluşturmadığı durumunu kontrol

eder. Benzeri süreçler dinleyici için de geçerlidir. İletişim süreci esnasında, konuşmacılarla dinleyiciler arasında devamlı bir geri bildirim sistemi kurmak adına onarımlar, açıklamalar, sorular gibi çeşitli yollar kullanılır. İşte bu ilişkilerin tamamı, bir kanal aracılığıyla gerçekleşir.

Dilin Üstdil İşlevi

Herhangi bir mesajı doğru bir şekilde analiz edip yorumlamaya yardımcı olan her türlü sembol, gösterge veya belirtilerin bir kod olduğu vurgulanır. Bu noktada, dilsel ve üstdilsel kavramlar arasındaki ayrım önemlidir. İnsanlar iletişim kurmak için tümceler kurar. Seçtikleri sözcükler ve oluşturdukları tümceler dilsel ifadelerdir ve bu, dilin kullanılması anlamına gelir. Aynı zamanda, insanlar oluşturacakları dilsel yapıyla ilgili kararlar alır. Birtakım yapıları veya kelimeleri ötekilerine tercih eder, seçtikleri yapıları amaçlarına uygun bir şekilde düzenleyip, planlar. Dilin bu görevi üstdilsel işlevdir. Dil ile ilgili yapılar bir ürüne, üstdilsel yapılar, o ürünün ne şekilde olacağını belirleyen bir sistemdir. Bu nedenle üstdilsel görev, dildeki kod üretimini düzenleyen ve kontrol altında tutan daha soyut yapıdaki bir düzlemi bildirir (Günay, 2004, 62).

2. İletişim ve İletişimin İşlevleri

İletişim, birçok anlamı ve işlevi üstlenmiş geniş bir kavramdır. Bu kavram, yaşamın devamını sağlamaktan, bilgi, duygu ve düşüncelerin aktarımına, belirsizliğin ortadan kaldırılmasından, ortak anlamın çıkartılmasına kadar birçok anlamı içerir ve bütün bilim dallarının ilgi alanında yer alan ve önem arz eden bir konudur. İletişim süreci, bireyin sosyal yapıda bir varlık olarak kendini anlatması için kaçınılmaz bir süreçtir. Her bir davranış, konuşma, susma, duruş, oturma biçimi, insanın kendini ifade etmesini sağlayan iletişim faaliyetine dahildir. Ayrıca, insanlar jest ve mimiklerle de sürekli olarak çevrelerine mesajlar iletmeye çalışırlar (Tutar, 2004, 15-18).

Sosyal iletişim içinde herhangi bir işin iletişime ihtiyaç duymaması mümkün değildir. Çünkü iletişim, insanların birbirlerini anlamalarını sağlayan önemli bir araçtır. İletişim süreci, temel olarak bireyler arasında ortak bir payda bulunması nedeniyle gerçekleşen mesaj alışverişi sürecidir. İletişim olgusunun tüm tanımlamalarından anlaşılacağı gibi, iletişim sürecinin ana hedefi, kaynağın istediği doğrultuda mesajını alıcıya ulaştırması ve istenilen tepkiyi elde etmesidir. İnsanlar, amaçlarına ulaşabilmek amacıyla iletişim sürecini bir araç olarak kullanır, çünkü karşısındakine bir şeyi iletmek ve onu etkilemeye çalışmak eğilimindedirler. Bu amaçlara ulaşmak ise sadece iletişim yoluyla mümkündür.

Tekrar, iletişim süreci fertlerin toplum içinde birer birey olabilmesi için onları sosyal bir varlık haline getirerek toplumsallaştırma maksadını yerine getirmiş olur. Bunu sağlamak için, bireyin kendisini bir fert olarak hissedebilmesi için çevresiyle sosyal etkileşim süreçlerine girmesi gerekmektedir. İletişim kurarak her birey, toplumun bir parçası olma yolunda ilerler. Özetle, bireysel ilişkilerin temelinde iletişim bulunmaktadır. Bireyin temel fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarının yanı sıra öğretim, anlama, anlatma, etkileme, etkilenme, paylaşma ve sahip olma gibi ihtiyaçlarını karşılamak için iletişim kurmaya duyulan ihtiyaç vardır (Tutar, 2004, 15-18).

İletişim, sosyal etkileşim aracı olarak kullanıldığı gibi aynı zamanda insan ihtiyaçlarından doğan temel faaliyetlerden biridir (Erdoğan, 1996, 213). İnsanın yaşamsal faaliyetlerini sağlayan iletişim verilerinin belirli temel nitelikleri bulunmaktadır. Bu nitelikler, iletişimi tanımlayan ve aslında neleri içerdiğini açıklayan önemli unsurlardır.

İletişim üzerine yapılan çalışmalar, ilk olarak iletişimin üç temel özelliğinden bahseder. Bunlardan birincisi, iletişim etkinliğinin insanları gerektirmesidir. Çünkü insan tarihi, aynı zamanda iletişimin tarihini de içerir. Fiziksel ve sosyal varlığını devam ettirmek isteyen, kendisi ve çevresiyle üretim ilişkisinde olan insanların birbirlerini anlamaları için iletişime ihtiyaçları vardır (Korkmaz ve Erdoğan, 2002, 15-24). İletişim, yalnızca insanların birbirlerini anlama ihtiyaçlarından kaynaklanır. İkincisi, iletişim süreci paylaşımda bulunmayı gerektirir; yani iletişim sürecinde gönderici ve alıcı, iletinin ortak bir anlam taşıması üzerine anlaşma sağlamalıdır. İletişimin üçüncü özelliği ise sembolik olmasıdır. Semboller, jestler, mimikler, sesler, harfler, rakamlar ve sözcükleri içerir. Alıcı ve gönderici, mesaja aynı anlamı verdiklerinde, iletişim tam olarak gerçekleşir (Tutar, 2004, 15-18).

Bireylerin yaşantılarının önemli bir unsuru olan iletişim, iletişim sürecine katılanların sayısı ve gerçekleşme şekli bakımından çeşitlilik gösterebilir. Çünkü iletişim süreci, bireylerin ilişkilerinin doğasına ve kullanılan araçların farklılıklarına bağımlı olarak değişik şekiller alır. Bundan dolayı, iletişimin gerçekleşme biçimleri, özellikleri ve kodlanması dikkate alınarak sınıflandırma yapılabilir. İletişim biçimlerini bireysel, bireyler arası ve toplu iletişim olmak üzere üç ana grupta toplamak mümkündür (Korkmaz ve Erdoğan, 2002, 15-24).

İletişim türlerini ise sözlü iletişim, sözsüz iletişim, beden dili ile iletişim, yazılı iletişim şeklinde dört başlıkta toplamak mümkündür.

Sözlü İletişim

Ses olgusunun karşıya iletilmesi ve duyulması sürecinin gerçekleşmesiyle meydana gelen iletişime geçme şekline sözlü iletişim adı verilir. Bu, iletişime geçmenin en bilinen türüdür ve aynı zamanda konuşma dili şeklinde de bilinir. Sözlü iletişimde bir taraf konuşmacı olarak rol alırken diğer taraf dinleyicidir. Konuşan bireyin anlatmaya çalıştığı duygunun, düşüncenin, tutumun ve bilgilerin, dinleyenler tarafından doğru bir şekilde anlaşılabilmesi önemlidir. Dilin doğru kullanılması, bu iletişim çeşidinde oldukça kritiktir. Dilin doğru kullanılması, ilişkinin doğru bir şekilde anlaşılmasına katkı sağlar.

Sözsüz İletişim

Giyim, alanın kullanım şekli, kelimelerin vurgulanma biçimleri, jestler ve mimikler, gözlerin hareketleri ve göz teması gibi unsurların bir araya gelerek iletilen mesajlara sözsüz iletişim adı verilir. Duygular, özellikle yüz ifadesi, el hareketleri ve ses tonu aracılığıyla ifade edilebilir. Bu tür ifadeler, bireyler arasındaki tutumların iletişim sürecini sağlar ve iletişimin akış şeklini düzenleyen bir etkiye sahiptir. Aynı zamanda sözlü ifadeleri vurgular, onlara ek anlam katar ve iletişimi zenginleştirir. Sözsüz öğeler, konuşmanın yerine geçebilirler.

Beden Dili ile İletişim

Sözsüz iletişim olarak da adlandırılan beden dili, iletişimin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. İletişimdeki amacı, vurgulama; tonlama, ses tonunu değiştirme gibi yöntemleri kullanarak, beden dili ile iletişimi etkili hale getirmesidir. Bedenin verdiği işaretler, kendiliğinden ortaya çıkar ve sözlü iletişimde kullanılan kelimeler gibi değişken değildir. Bu durum, iletişimin daha derin ve anlamlı bir seviyede gerçekleşmesine olanak tanır.

Yazılı İletişim

Yazılı iletişim, metin yoluyla gerçekleştirilen bir iletişim türüdür. Sözlü iletişime kıyasla daha kontrollü bir ortam sağlar. Ancak, yazılan her kelime ve cümle düşünülerek ve doğru bir şekilde kullanılarak yazılmalıdır. Oluşturulan cümlelerin uygun ve etkili bir biçimde yerine getirilmesi önemlidir. Yazılı iletişime örnek olarak makaleler, kitaplar ve gazeteler gösterilebilir.

3. İletişimdeki Engeller

Etkili ve sağlıklı bir iletişimin sağlanmasına engel olan birçok faktör vardır. Bu faktörler, fiziksel, teknik, psikolojik, sosyal ve örgütsel olarak kategorilere ayrılabilir (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008, 175-190).

İletişim kanallarını etkileyen çevresel koşullar, fiziksel ve teknik engeller olarak adlandırılır ve genellikle beş başlık altında incelenir.

Mesaja Dair Engeller

Bir iletişim mesajının kaliteli iletişime engel olmasında en önemli faktör, içerdiği belirsizliklerdir. Mesajın anlamı, kimden geldiği, ne zaman iletiildiği ve beklenen tepki gibi konulardaki belirsizliklerin yanı sıra, gerekli bilgi ile mesajın içeriği arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan belirsizlikler de bu duruma etki edebilir. Ayrıca, mesajın oluşturulmasında kullanılan sembollerin, alıcının anlayabileceği şekilde düzenlenmesi eksik veya yanlış anlamalara neden olabilir, bu da iletişimde engel oluşturabilir (Yatkın ve Yatkın, 2006, 111-112).

Kanal ve Araçlara Dair Engeller

İletişimde uygun kanal ve aracın seçilmesi, mesajların tam ve doğru olarak iletilmesini sağlamak açısından kritiktir. İletişim kanallarının yetersiz olması, güçlerinin üstünde yük taşıması, iletişim teknolojisinin hızla gelişmesi ve örgütlerin bu teknolojiye zamanında ayak uyduramaması gibi zorluklar, iletişim sürecinin sağlıklı işlenmesini engelleyebilir (Tutar, 2003, 187). İletişim sürecinde kullanılan kanal ve araçların yanlış seçimi ve aynı şekilde yanlış kullanımı, kaliteli iletişimin önemli teknik engellerinden biri olarak ortaya çıkar (Yatkın ve Yatkın, 2006, 111-112).

Gürültüye Dair Engeller

Mesajın kodlanmasından, iletişimin çözülme aşamasına kadar her aşamada ortaya çıkabilen faktörler, iletişimdeki aksaklıklara veya iletişimin tamamen engellenmesine neden olan unsurlar "gürültü" olarak adlandırılır. Gürültü kaynakları arasında mikrofondaki teknik arızalar, işitme bozuklukları ve çevresel gürültüler bulunabilir. Ayrıca, dargınlıklar, anlaşmazlıklar, yanlış anlamalar, önyargılar, inanç ve değer yargıları ile görüş farklılıkları gibi etmenler de iletişimi engelleyen gürültü faktörleri arasında yer alır (Bayrak, 1995, 104).

Dile Dair Engeller

Kelimeler ve cümleler, iletişimde bulunan kişilerin bilgi, deneyim ve düşüncelerinden etkilenecek anlam kazanır. Ancak, dilin kompleks bir biçimde kullanımı, iletişimde engellere yol açabilir. İletinin oluşturulması sürecinde kullanılan işaretlerin anlamlandırılması, düz ve yan anlam olmak üzere iki farklı biçimde seçilebilir (Erdoğan, 2002, 123). Etkili iletişimin temel unsurlarından biri, ne kadar basit,

yahın ve açıklayıcı bir dil kullanıldığıdır. Dilin anlaşılır ve sade olması, iletişimin sağlıklı ve kaliteli bir şekilde gerçekleşmesine katkı sağlar.

Psikolojik ve Sosyal Duruma Dair Engeller

İletişim sürecine katılan bireyler arasındaki engeller, genellikle kendi şahsi niteliklerinden kaynaklanır. Bu engeller ve bozulmalar, kişilerin duyguları, düşünceleri ve değer yargılarından; hedeflerine, tutumlarından ve davranışlarından; düşünce çerçeveleri ve iletişimin konusuna olan ilgilerinden; algılama ve dinleme becerilerine kadar geniş bir yelpazeye sahiptir. Ayrıca, bireylerin içinde yetiştiği sosyo-kültürel ortamın farklılığı da iletişimdeki engel ve bozuklukları etkileyebilir (Türkmen, 2000, 19).

İletişimin Amacının Belirlenememesine Neden Olan Unsurlar

Etkili bir iletişim için, doğru mesajın doğru zamanda, doğru iletişim aracıyla ve doğru kişilere iletilmesini sağlayan koşullar oluşturulmalıdır.

Önyargılar

Öğrenilmiş düşünce kalıpları, bireylerin zihinsel yapısında katılaşmış, çoğu zaman farkında olunmayan belirli düşünceler olarak tanımlanabilir. İnsanlar genellikle bu düşüncelerin doğruluğunu sorgulamaya pek eğilimli değildir ve bu düşüncelerini değiştirebilecek herhangi bir bilgiden kaçınırlar (Dökmen, 1998, 87).

Görüştteki Farklılıklar

İletişimde bulunan taraflar aynı görüşte değilse, önemli düşünce farklılıkları mevcutsa ve özellikle bu farklılıklar kişisel inanç ve değer sistemleriyle ilişkilendirilmişse, etkili ve üretken bir iletişim kurmak zorlayıcı olabilir (Eren, 2000, 344).

Algılamadaki Farklılıklar

Bireyler, farklı olaylara, durumlara veya bilgilere farklı düzeylerde ilgi gösterebilir veya aynı olayları farklı biçimlerde algılayabilir. Bu durum, yanlış veya eksik algılamalara yol açarak iletişimde engellere neden olabilir. Başka bir deyişle, alıcı tarafından seçici algılama sonucunda iletilen mesaj, göndericisinden bağımsız olarak algılanır ve bu algıya bağlı olarak tepki verilir. Bu sebeple, iletişimin toplumdaki başarısı, algılayan bireyin ne şekilde algıladığına bağlı olacak şekilde ortaya çıkar (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008, 175-190).

Tutumlar ve Davranış Biçimleri

Tutumların iletişimdeki engelleyici etkileri çeşitli boyutlara sahiptir:

*Bireyin kendi tutumu: Eğer bireyin iletişime olan güveni yüksekse, iletmek istediği mesajları başarıyla iletebilir.

*Bireyin konuyla ilgili tutumu: Eğer birey iletilmek istenen mesajın konusuyla ilgisiz veya olumsuz bir tutum içindeyse, iletişimde zorlanabilir.

*İletişime katılan kişilerin birbirlerine yönelik tutumları: Mesajı ileten kişi, alıcıya karşı olumlu bir tutum içindeyse, iletişim daha etkili olabilir. Tersine durumda iletişimde sorunlar ortaya çıkabilir.

Bireyler, tutumların olumlu veya olumsuz, çekici veya itici olmalarına bağlı olarak iletişim kurarlar. Bu bağlamda, bir tutum ne kadar güçlü ve aşırı ise, değiştirmek de o kadar zor olabilir. Bu güçlü tutumlar, iletişimde engel oluşturmaya devam edebilir (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008, 175-190).

Sosyo-Kültürel Farklar

Sosyo-kültürel farklılıklar, birbirini tanımayan kişiler arasında mesaj kodlama ve çözümleme süreçlerinde hatalara neden olabilir. Bu kültürel çeşitlilik, iletişim sürecinde bozulmalara yol açabilir. İletişim sürecinin başarılı olabilmesi için, sosyo-kültürel değerlerin önemli bir rol oynadığı unutulmamalıdır. Bu değerlerin dikkate alınması, iletişim sürecinin sorunsuz bir şekilde ilerlemesi için önemlidir ve engellerle karşılaşmadan başarıya ulaşmayı sağlar.

Bireyin Sahip Olduğu Bilgi Seviyesi

İletişim sürecine katılan bireylerin eğitim düzeyi, iletinin konusu ve kapsamıyla ilgili sahip olunan bilgi birikimleri ile ilişkilidir. Yeterli olmayan bilgi, iletişimde gönderici ve alıcı arasında bir engele neden olabilir. İletiyi gönderen, bilgi eksikliği sebebiyle iletinin içerik kısmında boşluklar bıraktığında, alıcı tarafından algılanan mesaj, aslında gönderilen mesajdan farklı bir anlam taşıyabilir (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008, 175-190).

Örgütsel Engeller

Örgütler, toplum yaşamının önemli bir parçasını oluşturur; bireylerin bir araya gelmesiyle veya birtakım grupların birleşimiyle de meydana gelebilir. Bu örgütler, hayati eylemlerini sürdürebilmek için etkin ve kaliteli bir iletişim sürecine ihtiyaç duyarlar. Fakat, paradoksal bir şekilde, örgütlerin genellikle kendilerine ait iletişimi engellemeye yönelik eğilimleri vardır. Bu durum, örgütlerin başarılı iletişim kuramadığından dolayı yaşamsal fonksiyonlarında belirli zaman periyotlarında düşüş yaşanmasına neden olabilir.

Dil Unsuru

İletişim sürecinin görsel veya işitsel bütünlüğünün yapısına zarar veren ve alıcının iletiyi doğru bir şekilde anlamasını engelleyen etkenler bulunmaktadır. Sözcüklerdeki dil güçlükleri çeşitli sebeplerden kaynaklanabilir. Konuşulan kişilere uygun ifadelerin seçilmesi önemlidir. Uzmanlar genellikle teknik terimler kullanırken, bu terimler genel yöneticiler tarafından anlaşılabilirlik açısından zor olabilir. Ayrıca, sözcüklerin birden fazla anlam taşıması da iletişimde sorunlara yol açabilir. Bir sözcüğün kullanıldığı bağlamdaki anlamıyla, alıcı tarafından algılanan anlamı arasındaki farklar iletişim kopukluğuna neden olabilir ve iletişimi engelleyebilir (Can ve Yaşar, 1991, 179).

Başkalarıyla iletişim kurarken, önemli olan kelimelerin bize ifade ettikleri değil, başkaları için ne anlam taşıdığıdır. Bireyler duygusal canlılardır ve sözleri ile davranışları, karşısındaki kişilerin kendi psikolojik yapılarına göre farklı şekillerde yorumlanabilir (Webster, 1976, 5).

Kimileri, iletişimde bulunurken genellikle muhataplarının (alıcıların) aynı bilgiye sahip olduğunu varsayarak, konuşma ve yazma işlemlerini eksik bir şekilde gerçekleştirir. Diğer taraftan, bazıları birkaç

satırda ifade edilebilecek bir olayı uzun bir açıklama ile anlatır veya iki dakikada ifade edilebilecek bir konuyu yarım saatte anlatır. Her iki durumda da iletişimdeki ifade, ilgili kişiye gerekli biçimde aktarılamaz (Yağcı, 1995, 109).

Sonuç

İletişimde etkili olma hedefi, her zaman ulaşılabilir bir sonuç değildir, ancak bu amaç önemlidir. Sosyal psikologlara göre, mükemmel, etkili ve kaliteli iletişim bir ütopya olarak kabul edilmelidir. Çünkü bireyler arasındaki iletişim, bilinçli ya da bilinçsiz olarak ortaya çıkan çeşitli eğilimlerle şekillenir, bozulur ve yanlış yorumlanır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta, iletişimin kalitesini etkileyen faktörlerle ilgilidir. Bu nedenle, gerçekleştirilen bu araştırmada, iletişimin etkili bir şekilde gerçekleşmesinde önemli bir rol oynayan dil ve dille ilgili faktörlere detaylı bir şekilde odaklanılmıştır.

Bireyler, yaşamları boyunca sürekli bir iletişim ağı içinde bulunurlar. İnsan, dilin tüm unsurlarıyla, sözlü veya sözsüz, simgeler ve semboller aracılığıyla devam eden sürekli iletişimle etkileşim içerisinde. Bu etkileşim, bireyin çevresinden bilgi edinmesini sağlar ve aynı zamanda başkalarına bilgi aktarmaya çalışmasını mümkün kılar. Edinilen bilgiler titizlikle değerlendirilir, yorumlanır ve alınan iletilere geri bildirimlerle yanıt verilir. İnsanlar, bu iletişim süreci aracılığıyla bilgi alışverişi yapar ve bu sayede toplumsal ilişkilerini güçlendirir.

İletişimin etkinliği ve dil kullanımı denildiğinde, bir iletişim sürecinde göndericinin hedeflediği sonuca ulaşıp ulaşılmadığı, alıcıya yönlendirilen mesajın etkili bir şekilde iletilip iletilmediği işaret edilir. İletişim faktörleri sürekli olarak çeşitli etkiler altında kalır. İletişimde algılanan mesajın gönderilen mesajdan farklı anlaşılması durumunda, yani dilin etkili bir şekilde kullanılmaması durumunda iletişim engelleri ortaya çıkar. Bireylerin davranışları, kültürel farklılıkları, iş deneyimleri, güven ve açıklık düzeyi, kıskançlık seviyesi, dedikodu, ilgisizlik, görüş açısı farklılıkları, süzgeçleme, iletinin eksik olması, dilsel faktörler, gürültü ve kanalın yetersizliği gibi etkenler, iletişimde engel oluşturan faktörler olarak ortaya çıkabilir.

İletişimde etkinliği sağlamak için, alıcının dünyasına duyarlı olmak önemlidir. Mesajlar etkili olmalı, ancak alıcıyı incitmemelidir. İletişim açık, anlaşılır ve öz olmalıdır. Sözlü ifadenin yanı sıra eylemlerle de desteklenmelidir. Tehditkâr bir atmosferden kaçınılmalıdır. İletişim süreci sonuna kadar takip edilmeli ve hedeflenen amaca uygun geri bildirimlerle katkı sağlanmalıdır. Yalnızca "Semantik" (Anlam Bilgisi) ve "Sentaks" (Cümle Bilgisi) açılarından konuşma ortamlarına yaklaşmak, sağlıklı bir iletişimin kurulabilmesi için yeterli değildir.

İletişim kazalarını önlemek için dilin pragmatik boyutu kritik bir rol oynar. Dilin pragmatik boyutuyla birlikte iletişim alanında çeşitli zorluklar ortaya çıkabilir. Bu zorluklar, aynı kültürden gelen bireyler arasındaki iletişimde daha az belirgin olabilirken, hedef kültür mensuplarıyla kurulan iletişimde daha fazla sorun teşkil edebilir. Yabancı bir kültüre hakim olmadan kurulan iletişimde, iletişim kazaları sıkça karşılaşılan bir durumdur. Bu nedenle dilin pragmatik yönüne odaklanmak, hatasız bir iletişim için ihmal edilmemesi gereken önemli bir unsurdur. Sağlıklı bir iletişim kurabilmek için dil unsurlarının sadece anlamlı olması yeterli değildir. Kullanılan dil unsurlarının aynı zamanda ilgili alıcıya uygunluğu ve iletişim ortamına (konvansiyona) uygunluğu da gözden kaçırılmaması gereken bir durumdur.

Kaynakça

Akarsu, B. (1998). *Dil-Kültür Bağlantısı*. İnkılâp Yayınları. İstanbul.

- Banguoğlu, T. (1986). *Türkçenin Grameri*, Türk Dil Kurumu Yayınları. Ankara.
- Bayrak, S. (1995). *Örgütlerde Etkili İletişim ve Yönetimi*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Anabilim Dalı. Doktora Tezi. Erzurum.
- Can, H.T. ve Yaşar, D. A. (1991). *Genel İşletmecilik Bilgileri*. Adım Yayıncılık. Ankara.
- Dökmen, Ü. (1998). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. Sistem Yayıncılık. 8.Baskı. İstanbul.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. Avcıol BasımYayım. İstanbul.
- Erdoğan, İ. (2002). *İletişimi Anlamak*, Erk Yayınları. Ankara.
- Eren, E. (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınevi. İstanbul.
- Ergin, M. (1985). *Türk Dil Bilgisi*. İstanbul.
- Gökçe, O. (2001). *İletişim Bilimine Giriş*. Turhan Kitabevi. Ankara.
- Günay, D. (2004). *Dil ve İletişim*. Multilingual Yayınları. İstanbul.
- Huber, E. (2008). *Dilbilime Giriş*. Multilingual Yayınları. İstanbul.
- Jakobson, R. (1960). "Linguistics and Poetics", İçinde T. Sebeok, (Yay.), Style in Language, Cambridge, MA: M.I.T. Press, ss. 350-377.
- Kılıç, V. (2002). *Dilin İşlevleri ve İletişim*. Papatya Yayıncılık. İstanbul.
- Korkmaz, A. ve Erdoğan, İ. (2002). *Öteki Kuram*. Erk Yayınları. Ankara.
- Porzig, W. (1995). *Dil Denen Mucize*. (Çev. Vural Ülkü). Türk Dil Kurumu Yayınları. Ankara.
- Sabuncuoğlu, Z. VE Gümüş, M. (2008). *Örgütlerde İletişim*. Arıkan Yayıncılık. İstanbul.
- Türkmen, İ. (2000). *Yöneticiler İçin Etken İletişim Modeli*, MPM, No:480, 3.Baskı, Ankara.
- Tutar, H. (2003). *Örgütsel İletişim*, Seçkin Yayıncılık. Ankara.
- Tutar, H. (2004). *Genel ve Teknik İletişim*. Nobel Yayın Dağıtım. 2. Baskı. İstanbul.
- Webster, E. (1976). *Başarılı İş Adamı*, (Çev. Nesrin Dikmen). Üçdal Neşriyat. İstanbul.
- Yağcı, T. (1995). Küreselleşmenin Getirdiği Yeni Oluşumlar Karşısında İşletme Yönetiminde İletişimin Önemi, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ksü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Yatkın A. ve Yatkın, Ü. (2006). *Halkla İlişkiler ve İletişim*. Nobel Yayınevi. 2.Baskı. Ankara.