Hoca Nasrettin bir gün pazara gider. Pazar yerinde, kafesin içinde renkli, irice bir kuş görür. Kuş hocanın hoşuna gider. Sahibine sorar: “Bu kuş kaça?” Adam beş yüz akçe der. Hocanın ağzı açık kalır. Az ötede bir başka kafeste bir hindi görür. “Ya bu hindi kaça?” diye sorar Nasrettin. Adam yüz akçe diye cevap verir. Hoca kaşlarını kaldırır. Efendi der koskoca hindiyi yüz akçeye veriyorsun da niye şuncacık kuşa beş yüz akçe istiyorsun. Pazarcı cevap verir: Öyle deme hoca efendi, bu kuş konuşuyor. Hoca omuzlarını silkerek, ama bu da düşünüyor der.

**İletişim/Haberleşme**

Günlük hayatımızda yani sivil hayatımızda, evimizde, işyerimizde bile olsa molalarımızda, yemek saatlerimizde, sokakta karşılaştığımız tanıdıklarımızla, ailemizle kurduğumuz duygu, düşünce ve fikir alışverişi ilişkisinin adı sohbet etmektir. Her ne kadar gündelik hayatımız içinde bu tür etkinlikler için dahi “iletişim” kavramı kullanılıyor olsa da unutulmamalıdır ki bu kavram akademik dilin bir ürünüdür. Nasıl ki işimizi halletmek, bir sorunumuzu çözmek ya da en basitinden fatura ödemek için gittiğimiz resmi dairede muhatap olduğumuz memurla –bu çerçevede- yaptığımız görüşmenin adı “sohbet” değilse, ailemizin fertleriyle ya da eşimizle, komşumuzla sohbetimiz de “iletişim” bu anlamda iletişim değildir, öyle adlandırılmamalıdır.

Resmi dairelerdeki iş takiplerimizde, yazışmalarımızda, işyerindeki astlarımız ya da üstlerimizle veya mevkidaşlarımızla kurduğumuz bilgi, düşünce alışverişine, ister yazılı ister sözlü iş başvurularımız için kurduğumuz ilişki iletişim olarak adlandırılır.

Burada dikkati çekmek istediğim şey; bütün bunlar yani sohbet, görüşme, resmi ya da sivil olarak yaptığımız düşünce, duygu ve fikir alışverişleri iletişim başlığı altında toplanabilir. Ancak her iletişim biçimi için ve onun karşılığı olarak ayrı bir adlandırma vardır ve gündelik hayatımızda bunları yerli yerinde kullanmak meramımızı anlatmak ve dili doğru kullanmak açısından son derece önemlidir.

***Dedikodu/sohbet sivildir, iletişim resmi. Sohbet doğaldır, iletişim formel.***

Çalışma yaşamında yani iş ortamında, ofiste, bankada, şirkette, işletmede iletişimin kendine özgü bir yeri ve yapısı vardır. Aynı şekilde büyük bir önemi de vardır.

Bilginin, düşüncenin tam olarak aktarılması ve bu aktarma işleminin noksansız olarak anlaşıldığına dair geri bildirim alınması son derece önemlidir.

Elbette özel hayatımızdaki konuşma ve sohbetlerimiz sırasında aktardığımız duygu ve düşüncelerin de karşımızdaki tarafından tam da söylemek istediğimiz şekilde anlaşıldığından emin olmak isteriz. Ve bu eğer böyle değilse tıpkı iş ortamında olduğu gibi özel hayatımızda da sorunlara yol açacaktır.

O yüzdendir ki cümle kurmak, anadilimizi iyi bilmek ve doğru kullanmak hayatımızın her alanında hem ilişkilerimizin niteliğini hem de iş hayatımızın kalitesini belirler.

Amaçları ne olursa olsun, toplumsal yapının bir parçası olan işletmeler de tıpkı aileler gibi içte ve dışta kurulan bir ilişkiler sistemi içerisinde varlıklarını sürdürürler. Aileden farklı olarak işletmelerde süregelen iletişimin kontrol altında tutulması ihtiyacı vardır. Ve bu amaçla belirli bir yapısal düzen içerisinde, işletmenin amaçlarına uygun, etkin bir iletişim ağı oluşturulur.

**İletişimin tanımı**; Bilgi, fikir, düşünce ve duyguların bir kimseden diğerine aktarılması sürecidir.

Bunun gerçekleşebilmesi için en az iki kişi gerekmektedir. En az iki insanın birbiriyle ilişki içinde olması iletişim ağının kurulması için şarttır. Bu anlamda haberleşme, iletişim, sohbet diye adlandırabileceğimiz bu olgu insanları birbirine bağlayan ve onların sosyal bir grup olmalarına yol açan bir bağdır. **Bu bağın iki insanı birbirine yaklaştırdığı gibi bazen de uzaklaştırması mümkündür.**İletişim bağının süreklilik kazanması için sohbetin iki kişiyi birbirine yaklaştırması gerektiği açıktır. Ancak iş ortamlarında yani formel iletişimde bir mecburiyet söz konusudur. O yüzden işletmelerde iletişim özel bir yer tutar ve özel olarak, belli kalıplar içinde yapılandırılır.

Her gün değişen, büyüyen ve farklılaşan bir toplumda yaşayan insan, ister istemez başkalarıyla az ya da çok ama her gün, her an ilişki içinde olmak zorundadır. Ancak gündelik hayat içerisinde bu ilişkiler gelişigüzel, tesadüfî, belirli bir düzen ve disiplinden yoksun olarak sürer. Hayatın doğası gereği bunun böyle olması son derece anlaşılır bir şeydir. Ancak karşılıklı sohbetlerimizde, ailemiz ya da arkadaşlarımızla kurduğumuz iletişimin nitelikli ve doyurucu olması arzu edilmelidir. Ancak böylesi bir iletişim süreci ufkumuzu açan ve bizi tatmin eden bir sonuçla nihayet bulabilir. Bir örnek verecek olursak; acıktığımız için yemek yeriz. Ancak eğer açlığımızı çabucak bastırmak için öğünümüzü abur cuburla geçiştirirsek, kendimizi pek de doymuş, yediğimiz şeyden keyif almış ve bedenimize ihtiyaç duyduğu gıdayı göndermiş olmayız. Sonuç, kısa süre sonra yeniden açlık hissetmemiz olacaktır. Aynı tavır içinde olursak zaman içinde gününü abur cuburla geçiren, sağlıksız, obez ya da aşırı zayıf, sürekli kan şekeri düştüğü için gözleri kararan, halsiz hisseden, güçsüz bir insan haline geliriz.

Sohbet dediğimiz şey de ruhumuzun, mental yanımızın, maneviyatımızın gıdasıdır. İyi bir sohbet insanı düşünce, görüş, bakış açısı olarak “bir yerden, bir yere” taşır. Lafazanlık ederek değil bir yerden bir yere, olduğunuz yerden de geriye gidersiniz. Aklınız, zekânız, duygusal benliğiniz körelir. Küçülürsünüz. Nitelik olarak çürürsünüz. Yozlaşırsınız.

Başka nelerdir ruhun gıdası? İyi müzik, iyi  kitap, iyi tiyatro, iyi film. Doğa. Hayvanlarla kurulan insancıl bağ. Sanat. Eğer kendinizi bunlarla beslemezseniz karşınızdakiyle kurabileceğiniz iletişim de son derece kuru, içerikten yoksun ve sıkıcı olacak ve üçüncü cümlede bitecektir. Düşünce, fikir oluşturmak için bilgi şarttır. Bilgi edinmenin yolu hayatın içinde yer alan ve insani gelişmenin en temel aracı olan sanatla, edebiyatla haşır neşir olmaktan geçer.

Eğer herhangi bir bilgi, duygu veya düşünce yoksa iletişimden söz edilemez. Kimse sizin ne düşündüğünüzü yazdıklarınızdan, söylediklerinizden öğrenmiyorsa iletişim yoktur. Düşünerek iletişime geçemezsiniz.

Kişiler hangi amaçla iletişimde bulunuyor olurlarsa olsunlar, **iletişimin temeldeki amacı** (yani insanı iletişime, sohbete zorlayan iç güdü, iç itim, motivasyon) çevre üzerinde etkili olmak, başkalarının tutum ve davranışlarında değişim yaratmak veya bir konuda tutum ve davranış geliştirmelerini sağlamaktır.

**İletişimin Geniş Tanımı** :Daha derin ve yakından bir bakışla iletişim toplumsal yapının temelini oluşturan bir sistem, örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini sağlayan bir araçtır. Kişisel anlamda ise insanın düşünce ve duygularının görünür ve bilinir olmasını sağlayan bir etkinliktir, eylemdir.

Dar anlamda iletişim ise yukarıda da söylediğimiz gibi, duygu, düşünce ve bilgi alışverişi olarak tanımlanır. Yani bir anlamda kişilerarası anlaşma köprüsüdür.

Toparlarsak; iletişimden söz edebilmek için kişiler arasında karşılıklı olarak fikir, bilgi ve duygu alışverişine uygun bir ilişkinin kurulmuş olması gerekmektedir. Bu ilişki bir üst merci tarafından önceden belirlenmiş ve zorunlu kılınmış ise, buna biçimsel/resmi ilişki diyoruz. Eğer bu ilişki herhangi bir zorunluluk olmadan, kişiler arasında, herhangi bir ihtiyaçtan dolayı ortaya çıkmışsa (iş, arkadaşlık, dostluk vs) buna da biçimsel olmayan yani sivil ilişki adını veririz.

Örgütlerde biçimsel olan kadar biçimsel olmayan yani kendiliğinden kurulan ilişkiler de gerek kişisel gerekse de örgüt yaşamı bakımından son derece yaygın ve etkindir.

İletişimin amacına ulaşması için yani aktarılmak istenen bilgi, fikir ya da duygunun doğru bir şekilde karşımızdakine iletilmesi için dilin inceliklerine vakıf olmamız gerekmektedir. Gerek sözlü gerekse de yazılı olarak meramımızı anlatırken ana dilimizin özelliklerine ve kurallarına bağlı kalarak, düzgün cümleler kurabilme becerisini kazanmış olmamız gerekmektedir. Örnek verecek olursak; aşağıdaki cümleyi yorumlamaya çalışalım:

“Peki, kabul ediyorum. Yılsonunda karımı sizinle paylaşmaya hazırım.”

Aslında yukarıdaki cümlede karımı sözcüğündeki a’nın üzerinde küçücük bir sembol eksik. Olması gereken; kârımı. O zaman cümle makul bir anlam kazanır.

Bir başka örnek;

Havada kar kokusu var…

Havada kâr kokusu var…

**İletişim Sürecinin Özellikleri**

Bir iletişim sürecini başlıca yedi unsurla inceleyebiliriz. Bunlar sırasıyla, 1)**gönderici**, 2)**göndericinin ve alıcının algılama ve değerlendirme biçimi**, 3)**mesaj**, 4)**kanal**, 5)**alıcı**, 6)**geri bildirim**, 7)**gürültü**.