

İletişim Çalışmalarında Kişilerarası İletişimin Yeri: Türkiye'deki Kişilerarası İletişim Eğitimi Üzerine Bir Değerlendirme

Özet

Türkiye'de iletişim disiplini içinde kişilerarası iletişime yönelik başat akademik ilgiler, özel ve kamu sektöründeki çeşitli eğitim programlarına da hâkim olan "beceri olarak iletişim" yaklaşımı örnekleriyle ve bu örneklerin ortaya koyduğu iletişim becerilerinin öğrenilebilir olduğuna yönelik kabullerle sınırlı kalmakta, Batı'da büyük ölçüde terk edilen davranışbilimci yaklaşımın bu alanda hâlâ merkezi yerini koruduğu görülmektedir. Bu yazının amacı, Türkiye'de iletişim disiplini içinde kişilerarası iletişimi konu edinen akademik ya da yarı-akademik çalışmaların temel eğilimini ortaya koyarak bu çalışmalar içinde kişilerarası iletişimi yalnızca öğrenilmesi/öğretilmesi gereken iletişim becerileri düzeyinde ele alan yaklaşımın merkezi rolünü sorgulamaktır. Ayrıca akademik çalışmalara hâkim olan bu yaklaşımın iletişimin ne olduğuna dair basmakalıp ifadeler ve toplumsal olarak kabul gören veya arzulanan iletişimsel davranışların standartlaştırılmış aktarımı ile yaygınlaştırılması karşısında kişilerarası iletişimi alternatif bir bakışla ele almanın gerekliliği vurgulanmak istenmektedir.

Anahtar sözcükler: kişilerarası iletişim, beceri olarak iletişim modeli, sosyal bağlam, iletişim çalışmaları, etkileşimci yaklaşımlar.

*The Function of Interpersonal Communication In Communication Studies:
An Evaluation of Interpersonal Communication Education In Turkey*

Abstract

In Turkey, the interpersonal communication studies still consider communication as a "skill" that can be learned. This approach to communication can be traced in various training programmes of public and private sector. This behaviouralist approach that is central to communication studies in Turkey has long been abandoned in the West. This article aims at demonstrating the ways in which communication studies in Turkey problematizes interpersonal communication in scholarly and semi-scholarly studies. It also looks into the central role of the approach which considers the interpersonal communication as communication skills that should be learned/taught. This article emphasizes the urgency to consider interpersonal communication with an alternative view by putting aside widely researched standardized clichés and the mainstream critique of socially accepted or desired communicative behaviour.

Keywords: interpersonal communication, communication as a skill, social context, communication studies, interactionist approaches.

Ülkü Doğanay

Fatih Keskin

*Ankara Üniversitesi
İletişim Fakültesi*

İletişim alışmalarında Kişilerarası İletişimin Yeri: Türkiye'deki Kişilerarası İletişim Eğitimi zerine Bir Değerlendirme

Kişilerarası iletişim, Türkiye'de son on yıldır çoğunlukla "kişisel gelişim", "etkili iletişim", "sorun çözücü iletişim", "beden dili", "empati" gibi kavramlarla da ilişkilendirilerek kamu sektörü çalışanlarının ve özel sektördeki iş ve yükselme olanaklarını geliştirmek isteyenlerin mesleki eğitim, hizmet içi eğitim ya da beceri geliştirme eğitimleri kapsamlarında rağbet ettikleri bir konu olarak öne çıkmakta. Özellikle kamu bürokrasisine, sağlık, eğitim ve bankacılık sektörü çalışanlarına, emniyet ve silahlı kuvvetler mensuplarına yönelik hazırlanan programlarda, yukarıda anılan farklı adlarla ve kimi zaman da halkla ilişkiler disipliniyle ilişkilendirilerek bir tür kişilerarası iletişim becerisi eğitimi verilmeye çalışılmakta. Benzer Şekilde, AB destekli çeşitli projeler kapsamında sivil toplum örgütleri üyelerine yönelik hazırlanan eğitim programlarında da iletişim becerisi eğitimlerinin çeşitli adlarla bu programların vazgeçilmez unsurlarından birisi olarak yerini almaya başladığını görmekteyiz. Diğer yandan, akademik bir ilgi alanı olarak kişilerarası iletişim, eğitim-ğretim faaliyetlerini ağırlıklı olarak kitle iletişimini merkeze alarak Şekillendiren iletişim fakültelerinin ders programlarında tamamlayıcı bir unsur olarak ele alınmakta ve "İletişime Giriş" kitaplarında birkaç sayfaya ya da bir bölüme sığdırılan bir konu olarak yer bulmakta. Bu kitaplarda ve ders programlarında yer bulduğu Őekliyle, Türkiye'de iletişim disiplini içinde kişilerarası iletişime yönelik başat akademik ilgilerin özel sektördeki ve kamu sektöründeki çeşitli eğitim programlarına da hâkim olan "beceri olarak iletişim" yaklaşımının ilk örnekleriyle

ve bu örneklerin ortaya koyduğu iletişim becerilerinin öğrenilebilir olduğuna yönelik kabullerle sınırlı kaldığı, Batı'da uzun yıllardan bu yana sorgulanan ve büyük lde terk edilen davranışbilimci yaklaşımın bu alanda hâlâ merkezi yerini koruduğu görülmekte.

Bu yazının amacı, Türkiye'de iletişim disiplini içinde kişilerarası iletişimi konu edinen akademik ya da yarı-akademik çalışmaların temel eğilimini ortaya koyarak bu çalışmalar içinde kişilerarası iletişimi yalnızca öğrenilmesi/öğretilmesi gereken iletişim becerileri düzeyinde ele alan yaklaşımın merkezi rolünü sorgulamaktır. Ayrıca akademik çalışmalara hâkim olan bu yaklaşımın kamu ve özel sektör çalışanlarına ve belli lde sivil toplum örgütlerine yönelik hazırlanan kişilerarası iletişim programlarında iletişimin ne olduğuna dair basmakalıp ifadeler ve toplumsal olarak kabul gören veya arzulanan iletişimsel davranışların standartlaştırılmış aktarımı ile yaygınlaştırılması karşısında kişilerarası iletişimi alternatif bir bakışla ele almanın gerekliliği vurgulanmak istenmektedir. Çalışma, iletişim etkinliklerini görgü kuralları gibi değişmez ve bireyin toplumsallaşma süreci içinde öğrenmesi arzulanan becerilere, standart davranış kodlarına indirgeyen kişilerarası iletişim eğitiminin, iletişimin içinde gerçekleştiği toplumsal bağlamı yok sayması ve iletişimin bu bağlam içinde Şekillenen g ve iktidar ilişkilerinin yeniden üretilmesindeki rolünü göz ardı etmesi nedeniyle sorunlu olduğu iddiasına dayanmaktadır.

tek başına davranışı belirlemeye yetmez. Kişiler her bir duruma onları diğerlerinden farklı kılan, kendilerinden “bir şey” getirirler. “Bu nedenle, her durum, geçmiş deneyimlerin, bilgilerin ve her bireyin biyolojik özelliklerinin oluşturduğu biricik dizge içinde yorumlanır, incelenir, süzgeçten geçirilir ve algılanır” (49). Hargie'nin kişi-durum bağlam modelinde yaş, cinsiyet, kişilik, görünüş gibi kişisel özelliklerin yanında iletişimin gerçekleştiği durumu ve toplumsal bağlamı belirleyen yapı, roller, kurallar, davranışsal repertuarlar, kavramlar, dil, fizik çevre ve kültür de önemli bir etmen olarak öne çıkar (50-58). Bu yaklaşım, kişilerarası etkileşimin karmaşık bir süreç olduğunun altını çizer. Her kişilerarası karşılaşma çeşitli değişkenlerin bir araya gelmesiyle oluşur. İletişim sürecindeki bir bozulma, birbirine bağlı olan bu aşamaların herhangi birinde ortaya çıkabilir.

İletişimde bağlamın ve durumun önemini vurgulamakla birlikte, Hargie'nin yaklaşımı, kişilerarası iletişimi öğretilen bir takım beceriler düzeyinde ele almaya devam etmektedir. Kitabın ikinci bölümünde farklı yazarlar, temel iletişim becerilerini sözsüz iletişim, soru sorma, destekleme, yansıtma, açıklama, kendini açma, dinleme, mizah ve gülme, açılış ve kapanış gibi başlıklar altında irdelerler. Hargie, toplumsal becerilerin ve iletişim becerilerinin öğretilen niteliğini vurgularken, iyi koordine edilmiş ve bilgiye dayalı biçimde gerçekleştirildiğinde, “İletişim Becerileri Eğitimi”nin etkin bir eğitim aracı olduğunu iddia eder (481). Çünkü “insanlar ne zaman iletişim gerçekleştirirse, belirli yolları izlerler. Bu yollar amaçlara ulaşmakta daha çok veya daha az etkilidir” (Hartley, 1999: 72). Önemli olan, insanlara amaçlarına ulaşmak için izleyecekleri doğru yol haritasını verebilmektir.

Üniversite Dışı Eğitim Programlarında “Beceri Olarak İletişim” Eğitimi

Türkiye'de çeşitli danışmanlık/egitim şirketleri tarafından düzenlenen veya kamu sektöründe hizmet içi eğitim çalışmaları kapsamında geliştirilen kişilerarası iletişim programlarının, ana hatlarıyla katılımcılarına uygun durumlarda uygun davranışların

2

Çalışma kapsamında programları incelenen şirketler şunlardır: NLP Grup Eğitim ve Danışmanlık, Eğitim Kariyer Enstitüsü Seminer Info, TIEM Eğitim ve Danışmanlık, Taşhan Danışmanlık, *Academy International&İzğörenakın Human Research Management*, StratejiKa.

ne olduğuna ilişkin anahtar kodları aktarmak üzerine odaklandığı görülmektedir. Hargie'nin temel iletişim becerilerine dair yukarıda belirtilen sınıflaması, bu becerilerin öğretilebilirliği vurgusu dik-kate alındığında, beden dili, güzel-etkili konuşma, başarılı sunum ve ikna teknikleri, sorun ve çatışma çözme, yönetim becerileri gibi konular etrafında geliştirilen eğitim programlarının da kapsamını oluşturmaktadır. Bu tür programların önemli bir kısmı, eğitim, halkla ilişkiler, iletişim ve danışmanlık şirketi olarak yapılanmış ticari kuruluşlar tarafından yürütülmekte; bireysel gelişim, kurumsal gelişim ya da uzaktan eğitim programlarıyla özel sektör veya bürokraside iş ve yükselme olanaklarını geliştirmek isteyenlere yönelik olarak mesleki eğitim, hizmet içi eğitim ya da beceri geliştirme eğitimi kapsamında sertifika/staj hizmetleri sunulmaktadır.

Çalışma kapsamında programlarını incelediğimiz eğitim ve danışmanlık şirketleri² kişilerarası iletişim konusuna “Duygusal Zekâ Eğitimleri”, “Hitap Etme Sanatı”, “Beden Dili ve İmaj”, “Kişisel Gelişim ve Yönetim Eğitimleri”, “Liderlik ve İnsan Kaynakları Seminerleri”, “Müşteri İlişkileri Yönetimi”, “Pazarlama Stratejileri ve Satış Taktikleri”, “Etkili İletişim ve Sorun Çözme Teknikleri” ya da “Yönetim ve Kişisel Gelişim Eğitimleri” sertifika programları bünyesinde yer vermektedirler. Bu şirketlerin bir kısmı, iletişim hizmetleri sektörünün hızla gelişmesiyle birlikte, Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD), İletişim Danışmanlığı Şirketleri Derneği (İDA), Uluslararası Eğitim Danışmanları Derneği (UED) ve Yönetim Danışmanları Derneği (YDD) altında bir araya gelmiştir. Bu dernekler de halkla ilişkiler ya da iletişim konu başlıkları ile ve güzel/etkili konuşma, sunum teknikleri bağlamında çeşitli sertifika programları geliştirmiştir. TÜHİD'in “İletişim Eğitimleri Programı” ya da İDA (*London School of Public Relations (LSPR)* işbirliğiyle) bünyesinde yedi yıldır gerçekleştirilen “Stratejik İletişim Eğitimi Programı” bir yandan “geleceğin iletişimcilerini” endüstrinin beklentisine uygun olarak yetiştirirken, diğer yandan sektördeki uzmanlar ile endüstrinin önde gelen isimlerini bir araya getirerek kursiyerlerine müşteri yönetimi, etkinlik yönetimi, halkla ilişkiler, iç iletişim, doğru ve güzel konuşma, başarılı iletişim-sunma tek-

nikleri gibi dersler vermektedir. Burada verilen eğitim incelendiğinde iletişimin ikna boyutunun, iletişim psikolojisinin ve sunum becerilerinin ne çıkarıldığı ve alanı bir iletişim mühendisliğine dönüştürme uğraşısının egemen olduğu görülmektedir.

“Beceri olarak iletişim” yaklaşımının yaygınlaştırılmasında ve standartlaşmasında akademiden ya da sektörden gelen uzmanların etkileri de oldukça fazladır. Özellikle “hizmet içi veya görevde yükselme eğitimi” kapsamında uzmanların kamu bürokrasisine ve çalışanlarına yönelik hazırladıkları programlar ve kitaplarda kişilerarası iletişim yukarıdaki çerçeveye uygun olarak tanımlanmakta ve sunulmaktadır. Devlet Personel Dairesi Başkanlığı'nın, görevde yükselme eğitimi konularını bildiren ve bakanlıklarda verilen eğitimin de çerçevesini çizen yönetmelik maddesi içinde kişilerarası iletişim “halkla ilişkiler ve davranış kuralları” bağlamında ele alınmakta ve genellikle de “etkin iletişim, beden dili, mekân kullanımı, söz sırası, iletişimde karşılaşılacak güçlüklerden kurtulma” çerçevesinde anlatılmaktadır. Bu tercih bakanlıkların ya da kamu kurumlarının kendi içinde verdiği eğitimlere de yansımıştır. Nitekim Sağlık Bakanlığı'nda, Adalet Bakanlığı'nda, Bayındırlık ve İşkn Bakanlığı'nda, Türkiye İstatistik Kurumu'nda, Sosyal Hizmetler ve ocuk Esirgeme Kurumu'nda ya da Büyükşehir Belediyesi'nde verilen bütün eğitimlerde kişilerarası iletişim daima benzer kavramlar ve içerikler etrafında ele alınmıştır.

Bunların bir rneği olarak, Sağlık Bakanlığı'nın Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü web sayfasında da yer verilen sunumlar, “soru sorma, karşılıklı konuşma, duygular, dinleme, benlik, algılama, iletişim süreci” gibi başlıkların altında beceri olarak iletişim yaklaşımını ne çıkarır.³ Bunlar arasında, “iletişim süreci” başlıklı sunumların içeriği daha ayrıntılı ele alındığında, kişilerarası iletişimin iletişim çalışmaları alanında uzun yıllardan bu yana terk edilmiş olan doğrusal iletişim modeli izlenerek kaynak/kodlayıcı ve alıcı/kod açıcı arasında belli kanallardan mesaj aktarımı ve geribildirim alımı ile açıklanan bir süreç olarak aktarıldığını görürüz. İletişim sürecinde karşılaşılabilecek sorunlar ise doğrusal

3

Ayrıntılı bilgi için bakınız,
<http://www.saglik.gov.tr/TSHGM/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFFAC8287D72AD903BE8B4D9CE4CD50D2D4>

4

Burada, içerik ve ilişki mesajlarını örneklemek üzere kullanılan fotoğrafta iki masanın zorlukla sığıldığı daracık bir ofiste sırt sırta çalışmak durumunda olan biri şişman, diğeri zayıf iki kişinin görüntüsüne yer verilmekte ve şişman olan, konuşma balonunda yer darlığı nedeniyle sıkışmış görünen zayıf çalışana "Beni rahatsız ettiğinin farkında mısın?" diye sormaktadır. Yukarıda açıklanan beceri olarak iletişim yaklaşımı açısından verilmek istenen mesajın "başkalarını da düşünün ve çevrenizdeki insanları rahatsız etmeyin" olduğu düşünülebilir. Ancak bu resim, kişilerarası iletişimi anlam, güç ilişkileri ve yer konumları açısından değerlendiren bir yaklaşımla ele alındığında, iletişimin içinde gerçekleştiği mekânın özellikleri -ki Sağlık Bakanlığı tarafından kamusal kullanıma sunulan bir metinde ofiste çalışma koşullarının insan sağlığına uygun olması üzerine vurgu yapılması beklenebilirdi- iletişimde bulunan kişilerden birinin fiziksel özellikleri nedeniyle çalışmak için diğerinden daha fazla yere ihtiyaç duyuyor olması, uzamda talep edilen yerin aynı zamanda bir iktidar talebi olduğu gibi birçok farklı açıdan da yorumlanmaya açıktır.

5

Sivil toplum örgütlerine yönelik düzenlenen eğitim programlarından birkaçının ders programı incelendiğinde, "beceri olarak iletişim" yaklaşımının ders adlarına

modele dahil edilen "gürültü" ögesi ile açıklanmaktadır. Kişilerarası iletişimin karşılıklı/geçişliliği olan bir süreç oluşu bu sunuşlarda "iletişim bir yumurta tavuk sürecidir" ifadesiyle açıklanır (!). Kişilerarası iletişimin ilkeleri iletişimin tekrarlanılamaz, kaçınılmaz olması ve iletişim içinde içerik ve ilişki mesajlarının taşınması özelliklerine dayandırılır.⁴

Katılımcılarına iş hayatında veya günlük hayatta karşılaşabilecekleri iletişim sorunlarını çözme, etkili iletişim kurma, doğru izlenim bırakma, çevreyi ikna etme gibi konularda standartlaşmış davranışlar öneren bu tür programlara benzer bir içerik, sivil toplum örgütlerine yönelik hazırlanan ve bazıları Avrupa Birliği tarafından finanse edilen çeşitli projelerce üretilen "eğitim etkinlikleri"nde de karşımıza çıkabilmektedir. Gerek akademiden gerekse iletişim sektöründen profesyoneller, yeni kurulmuş veya gelişmekte olan sivil toplum örgütleri üyelerinin çevreleriyle, medyayla ve birbirleriyle olan iletişimlerinde karşılaşabilecekleri pratik sorunlar üzerine odaklanan seminer ve konferanslar yoluyla sivil toplum örgütü üyeleriyle buluşturulmaktadır. Bu tür programların bir kısmı, yukarıda belirtildiği gibi, kişilerarası iletişimi ele alırken katılımcıların karşılaşabilecekleri iletişim problemlerini öngörmekte ve bunlara yönelik stratejiler önerme yoluna gitmekte, arzu edilir iletişim becerilerini önceden tanımlanmış kalıplar içinde aktarmakta, ancak çoğu zaman, iletişimin sivil toplum örgütlerinin varlık nedeni ile yakından ilişkili olan "katılımcı" boyutunu ve günlük iletişim örüntüleri ardına gizlenen güç ilişkilerinin bu katılımcı boyutu tehdit eden niteliğini göz ardı edebilmektedir. Dolayısıyla, katılımcı iletişim süreçleri yerine aşırı güçlü liderlik ve örgüt içi hiyerarşiyi, örgütün çevresi ile etkileşimine dayalı iletişim pratikleri yerine dışlayıcı stratejileri ve toplumsal sorunlara hedeflenen kitlelerden uzak, yukarıdan aşağıya çözüm getirmeyi öngören bir yaklaşımın, Türkiye'de sivil toplum örgütlerinin demokratik bir açılım ortaya koyabilmeleri önündeki başlıca engellerden birisi olarak varlığını sürdürmesine aracılık etmektedirler.⁵ Diğer yandan, bu gibi içeriklerin yanında, katılımcılara birbirleriyle, örgütün çevresiyle ve medya ile iletişimi geliştirme konusunda bilgi

aktarıırken iletişimin güç boyutu ve günlük etkileşimin içinde yapılanmış iktidar konumlarının iletişimsel süreçler içindeki görünümleri üzerinde de duran programların -az da olsa- varlığından söz etmek gerekir.⁶

Akademik Çalışmalarda Kişilerarası İletişimin Ele Alınışı: İletişim Fakültelerinin Ders Programları ve Üniversitelere Bağlı Eğitim Merkezleri

Türkiye'de iletişim disiplini içinde kişilerarası iletişimin ele alınışına bakıldığında, özel sektör tarafından yürütülen eğitim programlarında olduğu gibi, üniversiteler düzeyindeki iletişim eğitiminde ve akademik ve yarı-akademik çalışmalarda da, kişilerarası iletişimi toplumsal beceri yaklaşımı çerçevesinde değerlendiren ve iletişim sürecini standartlaştırılmış davranış kodlarına indirgeyerek bu kodların öğretilebilirliğini verili kabul eden yaklaşımın ağırlıklı bir yer taşıdığı saptanmaktadır. Kişilerarası iletişimin kuramlaştırılması ve toplumsal bilimlerin çeşitli alanlarıyla ilişkisi içinde ele alınmasına yönelik akademik çabalar ise son derece sınırlı kalmaktadır. Örneğin, iletişim fakültelerinin ders programlarında çeşitli başlıklar altında yer alan derslerin içerikleri kapsamında, kişilerarası iletişim ana hatlarıyla dört temel eksenle ele alınmaktadır: a) sözlü ve sözsüz iletişim, beden dili; b) konuşma-dinleme becerileri/ topluluk önünde konuşma becerileri/ sunuş teknikleri ve becerileri, "doğru" iletişim teknikleri, hitabet, dilin etkili kullanımı gibi iletişim becerilerini geliştirme; c) ilişki geliştirme, sürtüşme ve çatışma çözme, kişilerarası çekim, stres yönetimi; d) ikna edici iletişim, liderlik, motivasyon, grup dinamikleri ve imaj.⁷

İletişim fakültelerinde verilen dersler kapsamında, kişilerarası iletişimin ele alındığı bu dört tematik yönelim, iletişimin ne olduğu konusunda belirli bir yaklaşımın iddialarını yeniden dile getirmek açısından tutarlı olmakla birlikte, kişilerarası iletişimi toplumsal bağlamı içinde ele alan ve kişilerarası iletişim sürecini belirleyen toplumsal çevre, toplumsal kimlik, toplumsal algı gibi etmenler aracılığıyla anlamın sembolik üretimi sorununu, güç ko-

da açıkça yansıdığı görülmektedir. Örneğin İstanbul Bilgi Üniversitesi STK Eğitim ve Araştırma Birimi'nin eğitim programında "İletişim Becerileri" adlı bir ders yer alırken, Orta ve Doğu Avrupa için Bölgesel Çevre Merkezi (REC), Genç Çevrecilere Yönelik Eğitim Programı'nda temel amaçlardan biri olarak "iletişim becerilerinin geliştirilmesi gereğini" vurgulamaktadır. Programın tanıtımında, "iletişim bölümünde katılımcılar, kişilerarası iletişimden başlayarak, kurum içi ve kurum dışı iletişimi (halkla ilişkiler, STK-STK, STK-yerel yönetim ve STK-devlet kurumları arasındaki iletişim) ve iletişimin işbirliği geliştirme'deki yerini inceleme ve tartışma olanağı bulacaklardır" denilmektedir (<http://www.rec.org.tr>). Kadın Adayları Destekleme ve Eğitim Derneği'nin (KADER) eğitim programları kapsamında da, beceri olarak iletişim yaklaşımının "liderlik becerileri"ne odaklanılarak vurgulandığı görülmektedir. "İletişim-Motivasyon-Liderlik" başlıklı program "insanlararası iletişimin son derece önemli olduğu bilincyle hazırlanan bu eğitimde siyasi partiler ve sivil toplum kuruluşları için büyük önem taşıyan motivasyon konusuna ve liderlikle ilgili bilgilere yer verilmektedir" ifadesiyle tanıtılmaktadır (<http://www.ka-der.org.tr>). Yüksek Öğretimde Rehberliği Tanıtma ve Rehber Yetiştirme Vakfı'nın (YÖRET) "Etkili İletişim Eğitimi Grup Çalışmaları" başlığını taşıyan eğitimleri

“temel iletişim becerilerini yaşamaya geçirmeyi, insanları yargılamadan değerlerini anlayışla karşılamayı, sözlü-sözsüz mesajların farkına varmayı ve sorun çözmeyi” amaçlarken, “sözlü-sözsüz mesajlar, iletişim kurma biçimleri, sorun çözme becerileri, empatik dinleme, etkili iletişim becerileri, kendini ve başkalarını olduğu gibi kabul etme” teknikleri üzerinde durmaktadır (<http://www.yoret.org.tr>). Türkiye Teknik Elemanlar Vakfı Sürekli Eğitim Merkezi (TÜSEM) ise, geliştirdiği eğitim programlarında iletişime üç bağlamda yaklaşmaktadır. Bunlar; ses kalitesi ve konuşma planı üzerinden “Hitabet Eğitimi”, bilgiyi başkalarına kabul ettirme yollarının öğretildiği “Profesyonel Sunuş Teknikleri” ve ikna, etkin dikkat çekme teknikleri ile temel diksiyonun altının çizildiği “Toplum Önünde Etkili Konuşma Eğitimi”dir (<http://tusem.tutev.org.tr>).

6

Örneğin Sivil Toplum Geliştirme Merkezi'nin “Kapasite Geliştirme Programı” kapsamında yürüttüğü iletişim seminerlerinde iletişimin katılımcı boyutu vurgulanmakta ve “arzu edilir iletişimsel davranışların” iletişimin içinde gerçekleştiği bağlama göre farklı anlamların ve güç konularının oluşturulmasındaki rolü üzerinde durulmaktadır (programın ders notlarına <http://www.stgm.org.tr/egitim/?cat=notlar> adresinden

numlarının, “yer ilişkilerinin” oluşumu ve işleyişi sorunsalını dışarıda bırakması nedeniyle beraberinde kişilerarası iletişim alanına ilişkin dar bir bakışı getirmekte ve disiplinlerarası bir alan olan kişilerarası iletişimin toplumbilim, dilbilim, siyaset bilimi, antropoloji gibi bilim dallarıyla olan ilişkisini son derece sınırlı bir düzeye indirgemektedir. Özellikle, ders programları incelenen kimi fakültelerde alanın kişilerarası yerine “bireyler arası” iletişim olarak adlandırılması yönündeki tercih, başlı başına, kişilerarası iletişimin içinde gerçekleştiği toplumsal bağlamdan soyutlanarak birey ve birey psikolojisine indirgenen bir bakışla ele alındığını göstermektedir.

Benzer bir eğilimi üniversite örgütlenmesi içinde yer alan “sürekli eğitim merkezleri”nde ve vakıflarda da görmek mümkündür. Sürekli eğitim merkezleri, bir yandan akademisyenlerin iletişim pratiğine yönelik ihtiyaçlarını gidermeyi, diğer yandan da alanda “sertifika/uzmanlık programları” sunan eğitim, danışmanlık ve kariyer şirketlerine bir alternatif oluşturmayı amaç edinmiştir. Günümüzde sayıları yirmiye aşan bu tür merkezler içinde, iletişim konusuna sertifika programlarında yer veren kuruluşlar endüstriye yönelik mesleki eğitim, kamu sektörü çalışanlarına da hizmet içi ya da görevde yükselme eğitimi vermektedirler. Sürekli eğitim merkezlerinin program içeriklerinde kişilerarası iletişim; liderlik, yöneticilik, müşteri ilişkileri, kariyer planlaması ve profesyonel koçluk kavramları bağlamında ele alınmaktadır.⁸ Genel olarak değerlendirildiğinde, belli bir süre için ve yüksek bir ücret karşılığında üniversitenin kurumsal kimliğini kullanarak açılan bu tür programların, kişilerarası iletişimi sektördeki şirketlerden çok da farklı olmayacak bir içerikle ve güç, toplumsal ilişki, roller ya da otorite ilişkileri dışında ele aldıklarını söylemek mümkündür. Bununla birlikte, çoğunlukla üniversite-özel sektör ilişkisini geliştirmek amacına yönelik olarak üniversitelerin öğretim üyeleri tarafından verilen bu tür eğitimler kapsamında kişilerarası iletişime ilişkin temel yaklaşımın içinde, iletişimin birey ve onun becerileri düzeyinde ele alınmasının yukarıda belirtilen nedenlerle sorunlu olmasının yanında, akademik alanda üretilen özgün bilgi sektörü

destekleyecek ve besleyecek biçimde yeniden yorumlanmamakta, daha çok sektörün beklentilerine uygun, basmakalıp, standartlaştırılmış bilgi türü sorgulanmadan yeniden üretilmektedir. Bu eğitim, ders programları ve içeriklerinde olduğu kadar, akademik-yarı akademik çalışmalarda ve kitaplarda da hâkimiyetini sürdürmektedir.

Kişilerarası iletişimin kitap, makale ve tezlerde ele alınışı

Türkiye'de kişilerarası iletişimi konu edinen literatür içinde, çöksatar olan ve tezler, ders içerikleri ve kimi akademik yayınlar tarafından da kaynak gösterilen "bedenimiz konuşuyor", "beden dili", "kişisel ilişkiler" gibi kitapları kapsam dışı bıraktığımızda bile, mevcut yayınların büyük kısmında iletişimi toplumsal sınıf ve statü gibi kavramlarla ilişkilendiren ve kişilerarası iletişimin mikro düzeyinde güç konularının işleme biçimini ele alan çalışmaların neredeyse yok denecek kadar az olduğu görülmektedir.

Genellikle kişilerarası iletişimle ilgili birkaç sayfa ya da bir bölüm içeren "iletişime giriş", "halkla ilişkilere giriş" ya da "müşteri ilişkileri" kitapları içinde, çoğunlukla sözlü ve sözsüz iletişimden söz edilmekte, kişilerarası iletişim beden dili ve konuşma becerileri ile ilişkilendirilmektedir. Örneğin Nükhet Güz vd. *Etkili İletişim Terimleri* (2002) adlı çalışmalarında kişilerarası iletişimi, "kaynağını ve hedefini insanların kurguladığı bir iletişim biçimi" olarak ele almakta, kişilerarası iletişimin üç temel ölçütü olarak kişilerarası iletişime katılanların yüzyüze olması, katılımcılar arasında karşılıklı ileti alışverişinin bulunması ve iletilerin sözlü ve sözsüz nitelikte olması gereğini vurgulamaktadır (213). Benzeri bir sınıflama, Hasan Tutar ve Mustafa Kemal Yılmaz'ın çalışmalarında da karşımıza çıkar: İletişimin yüz yüze olması gereği, katılımcılar arasında karşılıklı mesaj alışverişi dolayısıyla iletişimin çift yönlü olması ve bu mesajların sözlü ve sözsüz nitelikte olması, kişilerarası iletişimi belirleyen temel özellikler olarak sıralanır (96) ve kişilerarası iletişim süreci doğrusal iletişim modeline göre açıklanır. Buna göre,

İnsanlar arasındaki iletişim, radyo ve telefondaki iletişime benzer. Radyoyla iletilen mesaj bir noktadan diğerine aktarı-

ulaşılabilir. Benzeri program içeriklerine kadın örgütlerinin de önem verdiği gözlemlenmektedir. Kadınlara ilişkin sorunları tartışan, hatırı sayılır çokluktaki kadın örgütü kadınlar arası iletişime yeni bir nitelik kazandırmak üzere iletişim süreçlerine müdahalede bulunmayı önelemektedir. Bu doğrultudaki çabalara Uçan Süpürge tarafından hazırlanan programları ve ders notlarını örnek gösterebiliriz. Bakınız, *Sivil Toplum Geliştirme Programı, Yerel Girişimler Mikro Projesi, Patikalardan Yollara Projesi, İletişim Eğitimi Ders Notları* (2004) (Hazırlayan İpek Gürkaynak) Ankara. Ayrıca Uçan Süpürge Kadın Yerel Muhabirler Ağı Projesi (Kasım 2004). Ankara.

7

Çalışma kapsamında on sekiz iletişim fakültesinin ders programı incelenmiş, programlarda kişilerarası iletişimin çoğunlukla iletişime giriş, toplumsal psikoloji, örgütsel iletişim, yaratıcı drama, kamuoyu ve halkla ilişkiler gibi derslerin kapsamında ya da kişilerarası veya bireyler arası iletişim, yüzyüze iletişim ve beden dili adları altında, genellikle bir yarıyıla sınırlandırılmış aynı bir ders olarak yer bulduğu görülmüştür. Erişilebilen ders içerikleri ve ders akış planları değerlendirildiğinde, -burada ders notları üzerinden ayrıntılı bir değerlendirme yapmadığımı belirtmek gerekir- kişilerarası iletişimin, Başkent Üniversitesi İletişim Fakültesi programında ve Fırat Üniversitesi İletişim

Fakültesi'nde "İletişim Bilimi" adıyla okutulan derste, "sözel ve sözsüz iletişim becerileri kazandırma, iletişim çatışmaları ve çözüm yolları bulma" olarak tanımlandığı, Anadolu Üniversitesi İletişim Fakültesi'nin programına ilişkin açıklamada da benzer ifadeler kullanıldığı görülmüştür: "Genel ve Teknik İletişim" adlı dersin içeriğinde kişilerarası iletişim, sözlü ve sözsüz iletişim olarak ikiye ayrılmakta ve "dil, dinleme alışkanlığı, beden dili, kıyafetler" ile ilişkilendirilmektedir. Yine aynı fakültede benzer bir içeriğe "Sözlü İletişim" adlı derste de rastlanmıştır. Hacettepe Üniversitesi İletişim Fakültesi'nde psikoloji, toplumsal psikoloji ve iletişim disiplini ile bağdaştırılan kişilerarası iletişim, "bireyin diğer kişilerle ilişki kurması, toplumsal yaşamını düzenlemesi" olarak tanımlanmış, daha çok sürtüşme ve çatışma çözme konuları kapsamında ele alınmıştır. Benzer bir yaklaşımı İstanbul Kültür Üniversitesi'nde "Kişilerarası İletişimde Ruhbilimsel Yaklaşımlar" ve "İletişim Bilimi" derslerinde okutulan içeriklerde de görmekteyiz. İstanbul Ticaret Üniversitesi İletişim Fakültesi ve İzmir Ekonomi Üniversitesi İletişim Fakültesi'nde ise "etkili iletişim, dil, sunum teknikleri, konuşma-dinleme becerisi" olarak kişilerarası iletişimden bahsedilmektedir. Bahçeşehir Üniversitesi İletişim Fakültesi'nde okutulan "İletişim Becerileri ve Akademik

İrken, bazı bozulmalar olabilir. Kaynağın bilgisi yeterli olmayabilir veya yeterince açık olmayabilir. Ayrıca mesaj etkin biçimde veya doğru kodlanmayabilir. Sonuç olarak, alıcı gönderilen mesajı algılayacak bilgi ile donatılmamış olabilir. "Bu durumda, radyodaki gibi, gönderici ve alıcı, aynı dalga boyunda değil iseler, iletişimde bir bozulma meydana gelir (vurgu kaynak metne ait)" (98).

Yusuf Topaç ve Orhan Aydoğan ise *İnsan İçin Değişim-Eğitim, Yönetim, İletişim* (2004) başlıklı çalışmalarında kişinin yaşam deneyimlerinin, çevresinin, duygularının, ihtiyaçlarının, tutumlarının, kültürel özelliklerinin, yüklendiği rollerin, fiziksel görünümün, cinsiyetin, içinde bulunulan sosyal ve fizik çevrenin vb. özelliklerin kuracağımız iletişimin sağlıklı olmasını büyük ölçüde etkilediğini belirterek iletişimin doğrusal modelinden uzaklaşmış gibi görünmektedirler (75). Ancak yazarlar, devam eden sayfalarda kişilerarası iletişimi belirleyen bu özellikleri irdelemek yerine, başarılı bir iletişim için uyulması gereken kuralların altını çizmeyi tercih ederler. Bu kurallar kişilere diğer insanlarla ilişkileri sırasında "kaşlarını çatarak, asabi ve sinirli bir tavır göstermemeleri", "insanlara adı ile hitap etmeleri", "övme konusunda cömert olmaları", "soğukkanlı davranmaları", beden dilini kullanırken "göz teması kurmaları", "sıcak ve insana güven veren nitelikteki bir tebessümde bulunmaları"; sözlü iletişim sırasında "düşünmeden konuşmamaları", "kimsenin hevesini kırmamaları", "sürekli dert yanan biri olmamaları", "görüşlerini zorla kabul ettirmeye çalışmamaları" gibi birtakım davranışsal kodları salık vermektedir (76-84).

Topaç ve Aydoğan gibi, Yücel Ertekin de *Halkla İlişkiler* (1995) başlıklı kitabında, yüzyüze iletişim ve etkileşim konularını ele alırken konuşmacının cinsiyeti, görünüşü, yaşı, ırkı, fiziksel yapısı; dinleyicinin bilgi düzeyi, ortak deneyim alanı, psikolojik durumu gibi unsurların iletişim süreci üzerindeki rolünü vurgulamaktadır. Ancak adı geçen çalışmada bu konuların iletişimin gerçekleştiği toplumsal bağlamın özellikleri ya da iletişimde bulunan tarafların güç konumları ve anlamın oluşturulmasındaki rolü açısından değil, konuşmacının karşı taraf üzerindeki "etkisi" açısından ele alın-

dığı görülmektedir. Ertekin, büyük çoğunluğu 1950'li ve 1960'lı yıllarda yapılan deney ve araştırmalara atıfta bulunarak, örneğin konuşmacının kadın veya erkek olması, sesinin tizliği, konuşmasının hızı gibi özelliklerin kaynağın güvenilirliğini ne kadar etkilediğini, konuşmacının güzel ya da çirkin, siyah ya da beyaz, genç ya da yaşlı olmasının onun ikna gücünü ne kadar belirlediğini, başka bir deyişle ne kadar "etkili iletişim" olanağı sağladığını tartışmıştır (22-28).

Benzer şekilde, birçok halkla ilişkilere giriş kitabında kişilerarası iletişimin, halkla ilişkilerin temeli ve klasik çerçevesini kırarak yeni alanlarda kullanılmasını sağlayan unsur olarak tanıttığı görülmektedir (Balta-Peltekoğlu, 2007: 205; Asna, 2006: 69-78).⁹ Endüstri psikolojisi içinde "bireyin kişisel yeteneklerinin farkına varması ve kişisel gelişimine katkıda bulunması" açısından önemli görülen kişilerarası iletişimin, iş ortamında iş verimini, işe olan uyumu ve iş doyumunu artırmayı kolaylaştırdığı vurgulanmaktadır. Yine bu çerçevede bireyin kendi güdülerini ve davranış kalıplarını daha iyi anlaması için iletişimde karşılaşılan güçlüklerden korunması gereği üzerinde durulmaktadır (Keser, 2006: 175; Özgüven, 2003: 174). Halkla ilişkiler ve endüstri psikolojisi dışında özellikle müşteri ilişkileri ve pazarlama konulu kitaplarda da kişilerarası iletişime geniş bir yer ayrılmaktadır. İyi ve etkin bir iletişim kurulmadan müşteri ilişkilerinin oluşturulamayacağını vurgulandığı bu kitaplar, "iletişim becerilerinin geliştirilmesi", "etkili dinleme", "sözsüz iletişim" konuları üzerinde durmaktadırlar. Örneğin Yavuz Odabaşı, müşteri ilişkilerini kişilerarası ilişkilerle özdeşleştirirken arzu edilen iletişim becerilerini şöyle sıralamaktadır:

Müşteri ilişkilerinin aslında kişilerarası iletişim olduğunu söylemek çok abartılı olmaz... Müşteri ilişkilerinde başarılı olabilmek için müşterinin ihtiyaçlarını, sorunlarını belirlemeye ve bunlara çözüm önermeye gerek vardır. Bunun yolu da etkili bir iletişimi oluşturan açık, dürüst ve içten bir karşılıklı iletişimi kurmaktır... Müşteriler hakkında daha çok bilgi elde etmek ve onlara bilgi vermek için müşterilerin ikna edilmeleri gerekir. Kişilerarası iletişim engellerini kaldırmada önemli bir yöntem etkili dinlemedir (67-68).

Sunum" dersi de beceri olarak iletişim yaklaşımını takip ederek oluşturulmuş görülmektedir. Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi'nin "Kişilerarası İletişim" ders içeriği ise neredeyse tüm temel eksenleri kapsayacak genişlikte hazırlanmıştır. Bu bağlamda ders; sözlü-sözsüz iletişimden beden diline, konuşma-dinleme becerilerinden çatışma çözümüne, liderlikten motivasyona kadar çok geniş bir içerikle tanımlanmıştır. Ders içeriğine ulaşamayan diğer fakültelerin programlarında kişilerarası iletişim yerine "İkna Edici İletişim" (Galatrasaray Üniversitesi İletişim Fakültesi), "Sunum Teknikleri" (Marmara Üniversitesi İletişim Fakültesi), "Etkili Konuşma" ve "Bireylerarası İletişim" (Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi) adları tercih edilmiştir. İncelenen bütün fakülteler içinde yalnızca Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi ve Yeditepe Üniversitesi İletişim Fakültesi ders programında kişilerarası iletişim dil, kimlik, ideoloji ve güç ilişkileri ile toplumsal roller bağlamında ele alınmıştır.

8

Bunların başlıcaları arasında Ankara Üniversitesi, Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Akdeniz Üniversitesi, Maltepe Üniversitesi ve Pamukkale Üniversitesi'ni sayabiliriz. Örneğin, Ankara Üniversitesi Sürekli

Eğitim Merkezi (ANKÜSEM) liderlik teması çerçevesinde ele aldığı kişilerarası iletişimi “iletişim becerisi” ile sınırlandırırken, içeriğini mimikler, jestler, ses, liderlik ve mekân kullanımı gibi kavramlarla doldurmaktadır. Benzer bir şekilde Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi de, kişilerarası iletişimi “etkili konuşma becerileri” ve “iletişim ve insan ilişkileri” şeklinde iki ayrı konu başlığı altında ele almaktadır. Programında “bireyler arası iletişim süreçlerinde meydana gelebilecek olumsuzlukları aşgariye indirmeyi amaçladığı” belirtilen Akdeniz Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi’nde ise altı saatlik iletişim eğitiminde tutum, algı, dinleme ve beden dili üzerinde durulmaktadır. Pamukkale Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi insan kaynakları yönetiminin bir parçası olarak etkin iletişimi kursiyerlerine önermekte, Maltepe Üniversitesi ise koçluk eğitimi kapsamında ve doğru anlama, dinleme, ikna ve motivasyon başlıkları ile kişilerarası iletişimi sunmaktadır. Kalite yöneticiliği sertifika programı veren İstanbul Teknik Üniversitesi, profesyonel davranış ve iletişimi iş ve endüstriyel hayatın önemli bir parçası olarak tanıtmakta ve işletmelerin rekabet güçlerini artırmakta olduğunun altını çizmektedir. Bir yandan stratejik yönetici geliştirme programı diğer yandan da halkla ilişkiler sertifika programı altında iletişimden bahseden Yıldız

İletişim becerilerine yapılan bu vurgu, pazarlama ve işletme alanındaki kimi çalışmalarda da kendini göstermektedir. Pazarlama uygulamalarında kitle iletişiminin yanında önemli bir etkinlik alanı olarak değerlendirilen kişilerarası iletişim, tüketicilerin ürünleri, hizmetleri ve markaları satın alırken tutumlarında ya da davranışlarında meydana gelen etki ya da değişimin yaratıcı güçlerinden biri olarak incelenmiştir (Odabaşı ve Barış, 2006: 270-284). İşletme konulu kitaplarda ise kişilerarası iletişim bir yandan yöneticilerle çalışanların ilişkileri açısından ve yönetsel bir beceri olarak ele alınmış, diğer yandan da yönetimin temel işlevlerini yerine getirirken etkinliklerini arttırmasının bir yolu olduğunun altı çizilmiştir (bakınız Doğan, 2005; Efil, 2005).

Az sayıda çalışma ise, kişilerarası iletişimi “toplumsal kurallar”, “paylaşılan anlama”, “kamusal alan”, “toplumsal bellek”, “ideolojik söylem yapıları” (Türkoğlu, 2004: 42-58) gibi kavramlarla ilişkilendirerek açıklamaya çalışmakta, “iletişimde söz, giyim, dekor, mekan” gibi kanalların kullanımının taşıdığı sembolik anlamlar üzerine yoğunlaşmakta (Oskay, 2001: 24-26), ya da toplumsal/kültürel ilişkiler sisteminin bir parçası ve yeniden üretilmesindeki rolü bağlamında ele alıp güç, dil, toplumsal işlev, kültür ve mekan kavramlarıyla ilişkilendirmektedir (Zıllıoğlu, 2003: 12-14).

Ne var ki, bu çalışmalarda kişilerarası iletişime ayrılan birkaç sayfanın kişilerarası iletişimin anlamı ve kapsamına ilişkin ana akım çalışmalar içinde oluşturulan çerçeveyi sorgulamakta yetersiz kaldığını -ya da böyle bir iddia taşımadığını- belirtmek gerekir. Kişilerarası iletişimde tarafların sınıf, güç, otorite ve toplumsal roller ile ilişkilerinden kaynaklanan eşitsizliklere değinen kimi çalışmalar içinde de bu eşitsizliklerin kişilerarası iletişimi “engellenen” unsurlar olarak ele alınması (Bıçakçı, 2004: 71), yani yine “iletişim becerileri” ve “başarılı iletişim” çerçevesinde değerlendirilmesi söz konusudur. Bu türden çalışmalar içinde kişilerarası iletişimde güç konumlarının rolü ağırlıklı olarak, “tarafların birbirlerini toplumsal rollerinden arınarak anlamaya çalışması” ile “açık iletişimin” sağlanabileceği iddiası çerçevesinde ele alınmakta (Bıçakçı,

2004: 76), böylece kişilerarası iletişimi belirleyen güç ilişkileri, toplumsal yapı içinde şekillenen ve ideolojiyle eklenilen unsurlar olarak değil, kişisel iyi niyet gösterileriyle aşılabilir “sorunlar” olarak kavramlaştırılmaktadır.

Kitaplarda olduğu gibi, iletişim fakültelerinin dergileri üzerinde yapılan incelemelerde de kişilerarası iletişim konusundaki akademik ilginin önemli bir odağını oluşturması beklenen “retorik, sözel iletişim, konuşma edimi, argümantasyon süreçleri, demokratik konuşma biçimlerini” konu edinen çalışmalara rastlanmaması dikkat çekicidir (Köker, 2005: 36). İncelenen dergilerde¹⁰ yer alan çalışmalar, bir yandan Türkiye’de kişilerarası iletişime yönelik akademik ilginin başat olarak iletişimin öğrenilebilir bir beceri olduğu savıyla uyumlu olduğunu gösterirken, diğer yandan kişilerarası iletişimin psikoloji, örgüt sosyolojisi, insan kaynakları, işletme gibi alanlarla daha çok ilişkilendirilerek ele alınmaya başlandığı yönünde bir eğilimin son yıllarda benimsendiğini ortaya koymaktadır. Bu çerçevede kişilerarası iletişim “daha etkin bir insan kaynaklarının”, “olumlu örgütsel iletişim ikliminin kurulmasının” ya da “çocukluktan, ergenliğe tüm yaşam süreci boyunca iletişim güçlüklerini aşmanın” tamamlayıcı bir unsurdur.¹¹

İletişim fakültelerinde gerçekleştirilen yüksek lisans ve doktora tez çalışmaları içinde de¹² kişilerarası iletişim alanı dar bir çerçeve içinde değerlendirilmekte, genel olarak iletişim becerileri, çatışma çözme, uyum, tutum ve davranış pekiştirme, başarılı iletişim, kişisel etki yönelimli olarak ve motivasyon, yönetim psikolojisi, örgüt kültürü kavramlarıyla ilişkilendirilerek ele alınmaktadır.¹³ Dil ve anlam ilişkisini konu edinen çalışmalar dil ve edebiyat fakültelerinde ve felsefe bölümlerinde yapılmakla birlikte, bunların ortaya koyduğu bilgiler iletişim, hukuk, eğitim, sosyoloji, siyaset bilimi alanlarında yapılan çalışmalara aktarılamamakta; kişilerarası iletişimi toplumsal bağlamı içinde ele alan ve bu bağlamla ilişkisi içinde mekân, sembolik çevre, toplumsal kimlik gibi kavramlarla ilişkilendirilerek irdeleyen çalışmalara yer verilmemektedir.¹⁴

Teknik Üniversitesi, kişilerarası iletişimi, karar alma ve uygulama, kampanyalar hazırlama ve kriz yönetiminin parçası olarak değerlendirmektedir. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Araştırma ve Hizmet Vakfı’nın gerçekleştirdiği ve çeşitli üniversitelerden akademisyenlerin ve profesyonellerin katıldığı “Pazarlama İletişimi ve Halkla İlişkiler İleri Düzey Sertifika Programı” da daha çok beceri olarak iletişim üzerinde durmuştur.

9

Bu kitaplardan farklı olarak, Metin Kazancı, temeline iletişimi koyduğu halkla ilişkileri, topluma ideoloji aşılardan ve pekiştiren bir işlevle de tanımlamakta, örgütlerden çevreye yollanan mesajlarda bireyin sistemle özdeşleştirilmesine, olumlu maddi ve manevi bağlantıların kurulmasına çalışıldığını altını çizmektedir (2007: 16-25).

10

Bu yazının sınırlılıkları nedeniyle, dergilerin tüm arşivi yerine Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi kütüphanesinde erişebildiğimiz sayılar incelenmiştir. Dergilerin listesi ve incelenen sayı-yıl aralıkları şöyledir: *Akdeniz İletişim*, 2006/4; *Kurgu-Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Dergisi* 1990-2005; Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi *Yıllıkları* 1990-2001; *İletişim- Galatasaray Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayını* 2004-2006; *İletişim- Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi* 2000-2006; *İletişim*

Çalışmaları Dergisi, Güz 2002, Güz 2005, Bahar 2006-
Yeditepe Üniversitesi;
İletişim Fakültesi Dergisi
2001-2003- Maltepe
Üniversitesi; İstanbul
Üniversitesi *İletişim*
Fakültesi Dergisi 1997-2002;
Kilad- Kocaeli Üniversitesi
İletişim Fakültesi Araştırma
Dergisi 2002-2005; *Marmara*
İletişim Dergisi 1993/2-
Marmara Üniversitesi;
Selçuk İletişim 2005-2006.

11

Örneğin işletme yönetimi açısından insan kaynakları üzerine yazdığı yazısında Müjde Ker Dinçer, kişilerarası iletişimi, iş ortamında insanlar arası ilişki ve iletişim etkinliğini artırmanın yöntemleri açısından ele alır ve örgütte iletişim ikliminin olumlu yönde değişmesi için davranışsal ve iletişimsel önerilerde bulunur (2006: 27-49). Kişilik ve iletişim tipleri arasında bağlantılar kurmaya çalışan Çetin Murat Hazar ise, kişilerarası iletişimi söz, mimik, jestler ile ilişkilendirir ve “hoş sohbet, atılgan, önder özellikleri bünyesinde bulunduran oturmuş dışadönük ile saldırgan, çabuk değişebilen uçarı-dışadönük bireylerin kişilerarası iletişim ile psikolojik doyumlarını sağladıkları” sonucuna varır (2006: 125-145). Kişilerarası ilişkileri psikolojik boyutuyla ele alan Rüçhan Cökdağ, bireylerarası iletişimde sözlü ve sözlü olmayan iletişimin önemine, iletişim güçlüklerinden korunmanın çeşitli yöntemlerine ve anlatım bozukluklarına değinir (2002: 145-150). Toplumsal

İletişimin Toplumsal Bağlamı ve Güç İlişkilerinin Gerçekleşme/ Dönüşme Alanı Olarak Kişilerarası İletişim

İletişimi toplumsal beceri olarak ele alan ve yukarıda aktarılan uygun davranış kodlarıyla ilişkilendirerek açıklayan yaklaşımların, özellikle ABD ve kimi Avrupa ülkelerinde iletişim ve sosyal psikoloji alanlarında yapılan çalışmalar açısından merkezi yerlerini sürdürmekle birlikte, son yıllarda kişilerarası iletişimi standartlaşmış davranış kodlarına indirgemeleri nedeniyle yoğun biçimde eleştirildikleri ve bunların yerine iletişimi toplumsal bağlamı içinde ele alma gerekliliği üzerinde durulduğu görülmektedir.

Öncelikle eleştiriler, beceriler yaklaşımını ortaya koyan ilk metinlerin insan etkileşimini fazlasıyla mekanik ve indirgeyici bir süreç olarak ele aldıklarını dile getirmektedirler. Belli sonuçları meydana getiren sınırlı tekniklerin var olduğu iddiası üzerine kurulu bir beceri eğitimi anlayışı, etkileşimin karmaşık doğasını göz ardı etmesi nedeniyle sorunlu görünmektedir. Diğer yandan, Argyle'in hedefler ve amaçlar üzerinde duran beceri modeli, kişilerin bilişsel ve duygusal özelliklerini yok sayarak yalnızca gözlemlenen davranışa odaklanmaktadır. Bunu yaparken de, bir bağlamda uygun bulunan davranışın bir başka toplumsal bağlamda uygun olmayabileceği gerçeğini göz ardı etmektedir (Hartley, 1999: 71-72). Ayrıca eleştiriler, özellikle toplumsal beceriler eğitiminin örtülü bir politik boyutu bulunduğundan söz ederler. Beceri eğitimleri kapsamında becerili davranış adı altında aktarılan kodlar, aslında bir tür “medeni olma” hali ile ilişkilendirilen davranışların ve “görgü kurallarına uygun davranma” biçimlerinin yeniden aktarımı işlevini gören, statükoyu sürdürmeyi sağlayan hazır reçeteler ortaya koymaktadır (72).

Bu eleştirilerden yola çıkan Peter Hartley, beceri olarak iletişim modelini tümüyle reddetmemekle birlikte, motor becerilerin toplumsal becerilerle aynı olmadığını, motor becerilerin aksine, toplumsal becerilerde diğer insanların da amaçlarının dikkate alınması gerektiğini, duyguların ve meta-algıların¹⁵ rolünün, iletişimin

içinde gerçekleştiği şartların/durumun ve kimi kişisel unsurların göz ardı edilmemesi gerektiğini belirtmekte ve iletişimi toplumsal bağlamı içinde ele alan bir yaklaşım geliştirmenin önemini vurgulamaktadır. Hartley, bu unsurları göz önüne alarak, kişilerarası iletişimi açıklamak için burada “toplumsal bağlam modeli” olarak adlandıracağımız bir model oluşturur: Toplumsal bağlam modeline göre, her iletişim öncelikle içinde gerçekleştiği toplumsal ve fizik çevrenin ve toplumsal normlar, kurallar, ilişkilerden oluşan toplumsal yapının bileşenlerinden oluşur. Böylelikle, toplum insanların davranışlarının arka planından daha fazlasını ima eder. İletişimde bulunan taraflar, davranışlarını şekillendirirken “oyunun görünmez kurallarını” yani içinde buldukları toplumsal bağlamın çeşitli bileşenlerini dikkate alırlar ve insan iletişiminin herhangi bir sürecini tam anlamıyla anlayabilmek için bu toplumsal bağlamı anlamak gerekir (79-80). Bu noktada, sembolik çevre, kültürel normlar ve grup normları, roller, ilişki tipini ve niteliğini belirleyen kültürel farklılıklar, cinsiyet farklılıkları, toplumsal sınıf farklılıkları gibi faktörler devreye girer (78-95).

Hartley'in modeli, iletişimde bulunan her iki taraf için karşılıklı olarak geçerliliği olan ve her iki tarafın toplumsal kimliği, toplumsal algısı ve kodlarla ilişkisini içeren bir süreçle tamamlanır. Hartley, kişilerarası iletişim sırasında davranışların, toplumsal kimliğin farklı unsurları dikkate alınarak geliştirildiğini belirtir ve toplumsal kimliği kişilik özellikleri, iletişimde bulunan tarafların benlik kavrayışları ve toplumsal rolleri ile açıklar (96-97). Ancak bu noktada, bir kişinin iletişimde bulunduğu diğerleri ve içinde bulunduğu durum hakkındaki algısını da dikkate almak gerekir. Bu, toplumsal algıdır; basmakalıp yargılar, kişisel tarafgirlikler, çıkarşmalar, kurallar tarafından belirlenebilir (110-124). Son olarak sözlü ve sözsüz dilin kullanımındaki tercihler, yani kodlar, anlamın oluşturulmasında ve aktarılmasında, etkileşimin düzenlenmesinde belirleyicidir. Kodlar, belli bir bilgiyi, enformasyonu aktarmanın yanı sıra iletişimde bulunan kişilerin toplumsal kimliğinin oluşturulup aktarılmasında ve taraflar arasındaki ilişkinin tanımlanmasında da rol oynarlar (125-160).

temele, kültüre, dile ve anlamlara vurgu yapmakla birlikte kişilerarası iletişimi Üstün Dökmen'e atıfla “kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimler” olarak tanımlayan Aysel Günay Ak da, dil ve dil ötesi iletişim olarak tanımladığı ses tonuna, rengine, hızına ve iletişim becerilerine vurgu yapar (2002: 29-47). Yine dergiler üzerinde yapılan incelemeler, kişilerarası iletişime yönelik akademik ilginin bir kolunun gelişen iletişim teknolojilerinin kişilerarası iletişim üzerindeki etkileriyle de ilgilenmeye başladığını göstermektedir (bakınız Aktaş, 2005: 63-67).

12

1986-2006 yılları arası için YÖK dokümantasyon merkezinde yaptığımız tarama sonucunda, anahtar kavramları arasında “kişilerarası iletişim”e yer veren iletişim, eğitim, çalışma ekonomisi, siyaset bilimi, endüstri ilişkileri ve dilbilim alanlarında yapılan az sayıda (toplam 11 yüksek lisans ve 6 doktora) çalışma saptanmıştır.

13

Kişilerarası iletişim alanıyla ilişkilendirilebilecek bu tezlerin önemli bir kısmı iletişim becerileri ve beden dili üzerine odaklanmaktadır: Perçin Akgül (2006), *Kişilerarası İletişimde Dans ve Beden Dili İşlevini Etkileyen Etmenler ve Bir Alan Araştırması*, Doktora, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; ayrıca, Emine Ece Demirci (2002), *İletişim Becerileri Eğitiminin Mesleki Eğitim Merkezi'ne Devam Eden Genç İşçilerin İletişim*

Becerilerini Değerlendirmelerine Etkisi, Yüksek Lisans, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri ABD; Nesrin Birden (2001), Etkili Dinleme Sürecinde Öğretmen ve Yönetici Algılamalarının Karşılaştırılması, Yüksek Lisans, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri ABD; Durmuş Görür (2001), Lise Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirmelerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri ABD; Sibel Gök (1999), Çalışma Yaşamında Kişilerarası İletişim ve Beden Dilinin Etkisi, Yüksek Lisans, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ayrıca, iletişimsizlik ve çatışma, stres yönetimi ve empati kurma, ikna ve yönlendirme de bu konuda yapılan yüksek lisans ve doktora çalışmalarının akademik ilgi alanlarını oluşturmaktadır. Elif Yıldız (2005), Kişilerarası İletişim Sürecinde İletişimsizlik: Üniversite Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma, Doktora, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; Erdem Taşdemir (2004), Kamu Çalışanları-Vatandaş İlişkisini Etkileyen Faktörler: Kişilerarası İletişim Unsurlarının Kullanım Biçimlerinin İlişki Üzerindeki Etkisi, Doktora, Selçuk Sosyal Bilimler Enstitüsü. Handan Yurtseven (2003), Ebe ve Hemşirelerde Kişilerarası İletişim Çatışması Eğilim Düzeyi, Yüksek Lisans, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı ABD. Zeynep Durmuşoğlu (2002),

Hartley'in kişilerarası iletişimi açıklamak için geliştirdiği bu modelin birçok unsuru, son birkaç on yıl içinde iletişimle ilişkili farklı alanlarda öne çıkarılan kavram ve yaklaşımlarla ilişkilendirilir. Özellikle toplumsal psikoloji, dilbilim, siyaset bilimi ve iletişim disiplininin kesiştiği çeşitli alanlarda gerçekleştirilen mikro düzey analizler içinde kişilerarası iletişimi toplumsal güç/iktidar ilişkilerinin ve bu ilişkileri dönüştürme mücadelelerinin gerçekleşme zemini olarak gören yaklaşımlar giderek ağırlıklı bir yer tutmaya başlamıştır. Kişilerarası iletişim konuşma, dil, söylem ve retorik analizleri ile ilişkilendirilirken ve sembolik anlam, ideoloji, hegemonya, toplumsal güç konumları, kamuoyu gibi kavramlar aracılığıyla irdelenmeye başlarken, beraberinde, kişilerarası iletişimi bir toplumsal beceriye indirgeyen yaklaşımlara dair eleştirel bir bakış da gelişmiştir. Bu türden bir eleştirel bakış, sözlü ve sözsüz iletişimin kodlarını, yalnızca iletişimi etkin biçimde kurmanın, sürdürmenin ve iletişim içinde etkililiği sağlamanın aracı olarak görmez. Aksine, kişilerarası iletişimin mikro süreçlerini, toplumsal-ekonomik-politik eşitsizliklerin gerçekleştiği; cinsiyete, kültüre, etnik kökene, sınıfa veya farklı kimliklere yönelik dışlama, baskılama, susturma mekanizmalarının işlerlik kazandığı temel düzeyler olarak ele alır.

Örneğin, dil kullanımındaki farklılıklar ve toplumsal konumlar arasındaki ilişki, yirminci yüzyılın son çeyreğinden itibaren önce dilbilim çalışmaları içinde daha sonra da iletişim alanında yapılan çeşitli çalışmaların ilgi odağını oluşturmuştur.¹⁶ 1970'lerin başlarında, feminist dilbilim çalışmaları, kadınların "dil kullanım biçimleri ve becerileri"ndeki farklılıkları, onların toplumsallaşma sürecinde edindikleri eşitsiz roller veya statülerle ilişkilendirmiştir. Bu yaklaşımlar, başlangıçta kadınların konuşma biçimini onların toplumsal güçsüzlüğüyle özdeşleştirirken,¹⁷ daha sonra giderek dil kullanım farklarını toplumsal güç ilişkileriyle açıklayan bir boyuta taşınmış¹⁸ ve Fransız feministlerin vardığı son noktada, kadın konuşma üsluplarının erkek egemen üslup karşısında taşıdığı yıkıcı potansiyel üzerinde odaklanmıştır. Böylece, kişilerarası iletişimin temel odaklarından birini oluşturan sözlü iletişim, feminist

dilbilim çalışmaları içinde, eğitimle ve bireysel çabayla geliştirilecek bir "beceri"nin çok daha ötesinde, toplumsal bağlam içinde gelişen ve güç konumları aracılığıyla şekillenen bir etkinlik olarak algılanmıştır.

Yine dilbilim çalışmaları içinde gelişen ve kişilerarası iletişimin konuşma, sohbet, diyalog gibi süreçlerini konu edinen bir diğer yönelim ise, toplumsal ve kültürel bağlamın dil içindeki yapısını değerlendirme yolunu seçmiş, iletişimin gerçekleştiği bağlam tarafından şekillendirilen ilişki biçimleri üzerinde odaklanmıştır. Bu bağlamda, toplumsal inşacı yaklaşımlar, kişilerarası iletişimi değişken, birlikte kurulan bir konuşma /sohbet süreci olarak ele almaktadır. Sözsüz iletişim, kültürler arası iletişim ve kendini ifşa gibi geleneksel konular, "yalıtılmış değişkenler veya temalar olarak değil, konuşma analizinin bütünlük bir parçası" olarak değerlendirilirken (Pearce, 1994: xvi) ırk, cinsiyet, sınıf, haksızlık, ideolojik tahakküm gibi sorunlar da kişilerarası iletişimle ilişkisi çerçevesinde ele alınmaktadır. Buna göre, William Barnett Pearce'in belirttiği gibi, "iletişimde bulunurken yalnızca içinde yaşadığımız dünya hakkında konuşmayız, toplumsal evrenin oluşturulmasına da katılırız" (75). Böylece, toplumsal dünya konuşma içinde sürekli olarak inşa edilmeye devam eder. Dilsel yetkinlik, bu inşa süreci içinde ortaya çıkar: Konuşma içinde söz edimlerinin kullanımı, geçişler, ilişkiler, benliğin sunumu ve kültürel özelliklerin rolü, bu toplumsal dünyanın nasıl inşa edildiğini anlamamız için de anahtar oluşturur.

Böyle bir bakış açısı, Van Dijk'ın vurguladığı gibi, dilin doğasının, onun toplumsal kurumlar içinde nasıl yerleştirildiğinin ve dil aracılığıyla gerçekleştirilen çeşitli eylemlerin anlaşılmasıyla kavranacağı (3-4) düşüncesinden yola çıkar; ve konuşmayı söz edimlerinin içinde gerçekleştikleri bağlamları ürettikleri bir süreç, devam eden eylemler dizisinin bir parçası olarak algılar. Böylece, belli türden dil kullanımları, toplumsal rollerin parçası olarak değerlendirilir. Bazı toplumsal rollerin dil aracılığıyla nasıl oynandığı sorusu üzerinde durulur.

Başçıkma Davranışları Üzerinde Kişilerarası Stres ve Empatik Eğitim Düzeyi Etkisinin İncelenmesi, Yüksek Lisans, Sosyal Bilimler Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri ABD; Hatice Çubukçu (2001), Kişilerarası Sözel Etkileşimde Yönlendirme ve Edimsel Yapılandırmalar, Doktora, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; Vuslat Köksalan (2001), Siyasi Partilerin Hedef Kitleyi İkona Etme Yöntemleri, Yüksek Lisans, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kişilerarası iletişimin pazarlama boyutu ve taşıdığı öneme dair tezlerle de karşılaşmaktadır: Şafak Ünüvar (2002), Kişilerarası İletişimin Konaklama İşletmelerindeki Önemi ve Örnek Bir Alan Çalışması, Yüksek Lisans, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım ABD; Hülya Gökner (2001), Pazarlamada Kişilerarası İletişim ve Kitle İletişimi, Yüksek Lisans, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD. Kurumsal kültür, örgüt psikolojisi, örgüt içi çatışma ile ilgili; Aysin Tekinbaş Akdağ (2003), Örgütlerde Kişilerarası Çatışma ile Baş Etme Yöntemleri ve Kişilerarası İlişki Tarzları, Yüksek Lisans, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Davranış Bilimleri ABD; Emel Karayel (1996), Kurum Kültürünün Oluşturulmasında Kişilerarası İletişimin Rolü, Yüksek Lisans, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. YÖK dokümantasyon merkezinde yapılan incelemede kişilerarası

iletişime dair farklı bir yaklaşım getirmesiyle Barış Coşan'ın (2004) tezi dikkat çekmektedir. Doktora tezinde Coşan, dilin toplumsallığına ve yaşamsal alanda kullanılmasına, söylem-diyalektik-ideoloji ilişkisine ve iktidar mücadelesine atıfta bulunur. Coşan'ın temel tezi, öznelarası iletişim sürecinden başlayarak, kitlesel iletişime dek tüm iletişim pratiklerinin söylemsel alanı vurguladığı ve toplumun, söylemsel alan içerisinde kendini anlamlandırdığı ve ifade ettiği'dir.

14

Benzer şekilde Köker, Türkiye'deki yüksek lisans ve doktora tezleri içinde kişilerarası iletişimin beslediği "sözlü kültürü" şekillendiren kaynaklar ve sözlü kültür biçimleri üzerine bir çalışmanın bulunmadığını belirtmektedir (22).

15

Çok basitleştirilmiş bir ifadeyle, meta-algı, kişinin başka insanların kendisi hakkında ne düşündüğüne ilişkin algısıdır.

16

Kişilerarası iletişimde konuşmanın dili içinde yapılanan eşitsizlikleri konu edinen çalışmalara dair daha ayrıntılı bir değerlendirme için bakınız Doğanay, 2003: 88-110.

17

Örneğin Lakoff, 1973'te gerçekleştirdiği *Dil ve Kadının Yeri* başlıklı çalışmasında, dilin belli toplumsal normları somut ifadeler aracılığıyla

Dilsel yetkinlik ve sözlü ya da sözsüz dil kullanım özellikleri ile iletişimin toplumsal boyutu ve toplumsal statü arasındaki ilişki, etkileşimci yaklaşımların da¹⁹ temel ilgi odaklarından birini oluşturur. Kerbrat-Orecchioni, kişilerarası iletişim sürecinde etkileşimde bulunan taraflar arasındaki ilişkiyi tanımlayan sözlü ve sözsüz kodları sınıflayarak bunların ilişkinin hiyerarşik eksenindeki güç asimetrisinin oluşumu ve işleyişindeki yerini tartışır: Bunların içinde sözlü olmayan öğeler, tarafların fizik görünüşleri, iletişimin gerçekleştiği mekânın özellikleri, kişilerin kendi üst ya da ast konumlarına ilişkin eğretilmeleri kullanma biçimleri ve görsel egemenlik unsurları olarak sınıflanabilir. Sözlü öğeler ise dört ana başlık altında toplanabilecek düzenbirimlerle (taxemes) açıklanır: 1) Etkileşimin biçimi: İki dilliliğin ya da farklı lehçelerin söz konusu olduğu durumlarda kimin dilinin kullanıldığı; 2) Etkileşimin yapısı: söz sırasının düzenlenmesi ve söz almanın işleyişi. (Söz hakkının düzenlenme biçimi, konuşmacıya dinleyicinin farklı rollerini ve konuşmanın gidişatını belirlemek açısından üstün bir konum atfedebilmektedir.) 3) Etkileşimin içeriği: Bu grupta yer alan düzenbirimler konuşmanın konusu ve temalarını, göstergeler, kanılar ve söz edimlerini kapsar. 4) Kişi adları ve unvanlardan oluşan hitap tarzları: Bunların karşılıklı kullanımı, taraflar arasındaki statü denkleğini, asimetrik kullanımı ise güç ilişkilerini yansıtır. Kerbrat-Orecchioni, bu ayrıştırmadan yola çıkarak, eşitlikçi ideolojinin egemenliğindeki modern toplumlarda karmaşık ve belli belirsiz bir işleyiş yapısının içinde, söz kesme, uzun konuşma, konuyu geliştirme, dolaylılık, sessizlik, suskunluk, onaylayıcı sorular gibi dilsel stratejilerin farklı bağlamlarda farklı etkiler yaratabileceğine dikkat çeker (75-112).

Kerbrat-Orecchioni'nin dilsel yetkinlik ve güç hiyerarşileri arasındaki ilişkiyi açıklamak üzere başvurduğu etkileşimci yaklaşımın toplumsal bağlam üzerindeki vurgusu, dil ve ideoloji ilişkisini sorgulayan çalışmalarda da karşımıza çıkar. Bourdieu'ye göre, "anlaşılabilir cümleler üretme yetkinliği, dinlenecek cümleler, konuşmanın gerçekleştiği tüm durumlarda kabul edilebilir olarak tanınma özelliği olan cümleler üretmek için

tümüyle yetersiz olabilir..." (42). Bu noktada, Bourdieu'nün "dilsel pazar" kavramı ve sözünü ettiği "utandırma mekanizmaları" kişilerarası iletişimin güç boyutunu sergilemek açısından oldukça açıklayıcıdır:

Söylemin anlamını ve sembolik değerini belirleyen, kendisini belli bir yaptırım ve sansür sistemi olarak dayatan konuşma kapasitesi, "dilsel pazar"da toplumsal olarak biçimlendirilmiş düzenlemeler aracılığıyla, yani etkileşimin içinde gerçekleştirildiği toplumsal yapının neyin kabul edilebilir, dinlemeye değer ve biçimsel olarak meşru olduğuna dair ön kabullere bağlı olarak işlemektedir (60-61).

Dilsel yetkinlik basit bir teknik kapasite değil, dilsel pazarın "iyi" ve "gerektiği gibi" konuşmak hakkındaki gerekliliklerine uygun ürünler ortaya koyma becerisi anlamına gelmektedir. Bu beceriye sahip olmayanlar, yine Bourdieu'nün deyişiyle "utandırma mekanizmaları" tarafından susturulmakta, kendilerini ifade etme cesareti bulmaları engellenmektedir (36).

Bourdieu'nün dilsel pazar kavramı ile gönderme yaptığı ideolojik süreçler, Deetz'in "söylemsel kapanma" stratejileri olarak adlandırdığı mikro pratikler içinde, sözün anlamsal boyutu düzeyindeki olası çatışmaları bastıran, belli söylemlere ayrıcalık tanıyıp diğerlerini marjinalleştiren, normalleşmiş, çatışma boyutu kaldırılmış toplumsal ilişkilerin ve deneyimlerin sürdürülmesi koşullarını hazırlayan mekanizmalar olarak işler. Deetz bu stratejileri, yetkisizleştirme, doğallaştırma, nötrleştirme, konusal engelleme, deneyimin öznelleştirilmesi, anlamın inkârı, meşrulaştırma ve pasifleştirme başlıkları altında ele alır. Söylem içinde kimin söz hakkının olduğunun belirlenmesini; belli bir görüşün doğallaştırılmasını ya da belli bir ilişki biçiminin mevcut tek ilişki biçimi olarak sunulmasını; değer yargılarının gizlenmesini; belli olayların ve duyguların ya da çatışma yaratması olası konuların tartışılmasının önlenmesini; kişisel olanın önceliğine yapılan vurgu yoluyla toplumsal oluşumun varlık koşullarının gizlenmesini; bir ifadenin etkileşimin yapısı içinde oluşan yorumlarından birinin baskılanmasını; kararların ve uygulamaların daha üst düzeydeki

yansıttığını ve güçlendirdiğini ileri sürer. Lakoff'a göre (2000), kadınların kullandıkları dil, toplumsallaşma süreci içinde çocukluktan itibaren öğrendikleri ve kullanma yönünde cesaretlendirildikleri bir dildir ve kadınlığa ilişkin toplumsal rol tanımlarıyla bağlantılı olarak geliştirilmiştir.

18

Lakoff'u izleyen dilbilimcilerin bir kısmı, bireysel konuşmanın dilsel özellikleri yerine taraflar arasındaki etkileşimin dinamikleri üzerine yoğunlaşmış ve taraflar arasındaki dil kullanım farklarını cinsiyet yerine toplumsal güç ilişkilerini öne çıkaran bir bakış açısıyla değerlendirmeyi yeğlemiştir. Örneğin, Crosby ve Nyquist, Lakoff'un kadınlara özgü olduğunu iddia ettiği dişil dil kullanımının toplumsal statü ile ilgili olarak erkekler tarafından da kullanılabildiğini kanıtlamışlardır (1977: 313-322). Diğer yandan O'Barr ve Atkins (1980) de 150 saatlik mahkeme kayıtları üzerinden yaptıkları araştırmada kadın tanıkların bir kısmının olduğu gibi, erkek tanıkların bazılarının da Lakoff'un kadınlara atfettiği dil kullanım özellikleri gösterdiklerini ortaya koymuş ve burada belirleyici olan kriterin cinsiyet değil, güçsüzlük olması gerektiğini, kadının dili kavramının da "gücsüzün dili" ile değiştirilmesi gerektiğini ileri sürmüşlerdir.

19

On dokuzuncu yüzyılın evrim kuramından esinlenen ve toplumsal düzeltme gösterilen yoğun ilginin ürünü olan etkileşimci gelenek, Amerikan terimleri ile yeniden biçimlenen çeşitli Avrupalı düşünce kuramlarından etkilenen sosyolojik bir yaklaşımdır. Etkileşimciler, kimi kez "simgesel etkileşimci" ya da "Chicago Okulu" denilmiştir. Simgesel etkileşimcilik; ırk ilişkilerini, kenarda kalmış (marjinal) insanları, rıza sorununu ve toplumsal değişmeyi incelemiş, iş ve meslekler, çatışma, uzlaşma ve özümseme gibi kavramları ele almıştır. George Herbert Mead'ın (1934) öncülüğünü yaptığı simgesel etkileşimcilik, kişilerin kendileriyle ve çevreleriyle girdikleri etkileşim sürecinin, anlamın oluşturulmasındaki önemini vurgulamıştır. Simgesel etkileşimcilik terimini kullananlar genellikle terimi bulmuş olan Herbert Blumer'in yazılarına atıfta bulunurlar. Blumer, hem etkileşimci geleneğin, hem de onun kurucu babası olan Mead'ın yetkin bir sözcüsü sayılmaktadır. Toplumsal değişme görüşü bakımından (alanın diğer önemli isimleri) Thomas ve Park'la birçok ortak noktası bulunan Mead, yine de onlara göre daha iyimserdir ve bir bütün olarak uygarlığın ilerlemesi üzerinde durmuştur. Simgesel etkileşimcilikte iletişimin toplumun formasyonu ve korunmasındaki rolü ele alınmış, bireylerin

açıklayıcı kanıtlara başvurularak, genel kabul görmüş değerlere bağlanarak rasyonelleştirilmesini ve çatışmalı bir konunun çözülebilirliğini, önemini, katılımcının onunla ilgili bir şey yapabileme gücünü önleyici iletilerin üretilmesini, egemen güç ilişkilerini sürdürme ve koruma işlevi gördüklerini vurguladığı söylemsel kapanma stratejileri ile ilişkilendirerek açıklar (190-198).

Dilbilim çalışmalarından etkileşimci görüşlere ve ideoloji ve söylem çalışmalarına kadar uzanan bütün bu alanların ortaya koyduğu bilgilerin Türkiye'deki iletişim çalışmaları tarafından büyük ölçüde takip edilmesine rağmen, yine bu alanların içinde kişilerarası iletişimi anlamlandırma bağlamında ortaya çıkan yönelimlerin ve birikimin göz ardı ediliyor olması dikkat çekicidir. Bu türden bir görmezden gelme, kişilerarası iletişimi kaçınılmaz olarak akademik bir çalışma alanı olmaktan çıkarmakta, kişilerarası iletişim eğitimi de "doğru" iletişim becerilerinin aktarıldığı kariyer geliştirme programlarının içerikleriyle sınırlamaktadır. Bu sınırların dışına çıkan bir kişilerarası iletişim eğitiminin, yukarıda belirtildiği gibi, iletişimi ve onun kodlarını toplumsal bağlamla; kimlik, ilişki ve güç boyutlarını da birbirleriyle ilişkilendirerek, kimlik tanımları ve güç hiyerarşileri üzerine odaklanan bir çerçevede içinde ele alması gerekmektedir.

Kaynakça

- Ak, Aysel Günay (2002). "İletişimötesi İletişim ve Dinleyici İstekleri." *Kilad Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Araştırma Dergisi* 2: 29-47.
- Aktaş, Celaeddin (2005). "Interpersonal Communication Through The Internet." *Selçuk İletişim* 3(4): 63-67.
- Argyle, Michael (1972). *The Psychology of Interpersonal Behaviour*. 2. baskı. London: Penguin Books.
- Asna, Alaeddin (2006). *Kuramda ve Uygulamada Halkla İlişkiler*. İstanbul: Pozitif.
- Balta-Peltekoglu, Filiz (2007). *Halkla İlişkiler Nedir?* Genişletilmiş 7. baskı. İstanbul: Beta Yayınları.
- Bourdieu, Pierre (1982). *Ce Que Parler Veut Dire*. Paris: Fayard.
- Bıçakçı, İlker (2004). *İletişim ve Halkla İlişkiler "Eleştirel Bir Yaklaşım"*. Güncellenmiş 5. baskı. İstanbul: MediaCat.

- Coşan, Barış (2004). *Kişilerarası İletişim Bağlamında Söylem ve Eylem Bağlantısı*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Deetz, Stanley A. (1992). *Democracy in an Age of Corporate Colonization*. New York: State University of New York Press.
- Doğan, Selen (2005). *Çalışan İlişkileri Yönetimi*. İstanbul: Kare Yayınları.
- Doğanay, Ülkü (2003). *Demokratik Usuller Üzerine Yeniden Düşünmek*. Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- Efil, İsmail (2004). *İşletme Yönetimi*. İstanbul: Aktüel.
- Ertekin, Yücel (1995). *Halkla İlişkiler*. Ankara: TODAİE.
- Fisher, Berenice M. ve Anselm L. Strauss (1990). "Etkileşimcilik." Çev., Kurtuluş Dinçer. *Sosyolojik Çözümlemenin Tarihi*. Tom Bottomore ve Robert Nisbet (der.) içinde. Çev., Mete Tunçay ve Aydın Uğur. Ankara: V Yayınları. 470-509
- Gökdağ, Rüçhan (2002). "İletişim Bozukluklarının Kişilerarası İlişkiler ve Etkileşimdeki Yerinin Önemi, Nedenleri ve Sorunlu Bireylerle İletişim Önerileri." *Kurgu Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Dergisi* 19: 145-150.
- Güz, Nükhet vd. (2002). *Etkili İletişim Terimleri*. İstanbul: İnkılap.
- Hargie, Owen (der.) (1997). *The Handbook of Communication Skills*. 2. baskı. London: Routledge.
- Hartley, Peter (1999). *Interpersonal Communication*. 2. baskı. London: Routledge.
- Hazar, Çetin Murat (2006). "Kişilik ve İletişim Tipleri." *Selçuk İletişim* 4(2): 125-145
- Kazancı, Metin (2007). *Kamuda ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler*. 7. baskı. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1992). *Les Interactions Verbales*. II. C.Paris: Armand Colin.
- Ker Dinçer, Müjde (2006). "İşletmelerde İnsan Kaynağının Etkinliğini Arttırmada Atılacak Yönetimi." *Akdeniz İletişim* 4: 27-49.
- Keser, Aşkın (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*. İstanbul: Alfa Aktüel.
- Köker, Eser (2005). *Kitapta Kurutulmuş Çiçekler*. Ankara: Dipnot.
- Lakoff, Robin (2000). "Talking Like a Lady." *The Routledge Language and Cultural Theory Reader*. Lucy Burke vd. (der.) içinde. New York: Routledge. 154-160.
- Mead, George Herbert (1934). *Mine, Self and Society: From the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago: University of Chicago Press.
- Odabaşı, Yavuz (2006). *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Odabaşı, Yavuz ve Gülfidan Barış (2006). *Tüketici Davranışı*. İstanbul: Media Cat.
- Oskay, Ünsal (2001). *İletişimin ABC'si*. İstanbul: Der Yayınları.
- Özgüven, İbrahim Ethem (2003). *Endüstri Psikolojisi*. Ankara: PDREM Yayınları.
- Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, <http://www.saglik.gov.tr/TSHGM/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFFAC8287D72AD903BE8B4D9CE4CD50D2D4>. Erişim tarihi: 12.08.2007.
- Pearce, William Barnett (1994). *Interpersonal Communication: Making Social Worlds*. New York: HarperCollins College.

anlamı oluştururken içinde buldukları etkileşim süreci incelenmiştir. Bu süreçte anlamlandırma, dil ve düşünce üç ana unsur olarak öne çıkarılmıştır. İletişimin olanaklılığı üzerine düşünen etkileşimciliğin önemli ismi Park da, toplumun esasen bir iletişim olduğu ve türlü engellere rağmen iletişime dayandığı sürece uzlaşma ve anlayışın, dolayısıyla demokratik bir toplumun da ortaya çıkabileceğini savunmuştur. Ayrıntılı bilgi için bakınız Fisher ve Strauss, 1990.

- Topaç, Yusuf ve Orhan Aydoğan (2004). *İnsan İçin Değişim-Eğitim, Yönetim, İletişim*. Ankara: T.C. Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı.
- Tutar, Hasan ve Mustafa Kemal Yılmaz (2003). *Genel İletişim*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Türkoğlu, Nuray (2004). *Toplumsal İletişim, İletişim Bilimlerinden Kültürel alışmalara Tanımlar, Kavramlar, Tartışmalar*. İstanbul: Babil Yayınları.
- Van Dijk, Teun Adrionus (1984). "Dialogue and Cognition." *Cognitive Constraints on Communication*. Lucia Vaina ve Jaakho Hintikka (der.) içinde. Dordrecht: D. Reidel Publishing Company. 1-17.
- Zilloğlu, Merih (2003). *İletişim Nedir?* İstanbul. Cem Yayınevi.