

BİLGİ ÇAĞINDA İLETİŞİM OLGUSU VE “İLETİŞİMSİZLİK” BECERİŐİ

Seçil UTMA¹

ÖZET

Özellikle son yıllarda teknolojinin gelişimine paralel olarak iletişim araçlarının sayısında çok hızlı bir artış yaşanmıştır. Gelişen bilgisayar altyapısına paralel olarak sosyal ağlar, bireyler için gündelik yaşamın vazgeçilmez araçları durumuna gelmiştir. Enformasyonun ağırlıklı olduğu bilgi toplumunda bireyler zamanlarının büyük bir bölümünü sosyal ağlarda geçirmeye başlamışlardır. Sosyal ağlar günlük hayatımızın niteliğini arttırırken, kişilerarası iletişimin etkinliği açısından ciddi sorunlar ortaya koymaktadır. Sanal dünyada gün geçtikçe daha fazla vakit geçirmeye başlayan bireyler yalnızlaşmakta, sanal dünyada kurulan “yapay” ilişkiler, gerçek dünyadan kopuk olduğu için sonuçta mutsuz bireyler ortaya çıkmaktadır.

Günümüzde en önemli sorun iletişimsizlik olarak kabul edilmektedir. Başkalarına kendimizi ifade edemiyor, kendimizi anlatamıyor, başkalarını dinleme tahammülümüzü git gide kaybediyoruz. Empatik tutum ve davranış geliştiremiyoruz. İletişim çağında yaşamamıza rağmen geleneksel ilişkilerin giderek kaybolmasıyla birlikte birbirine gittikçe yabancılaşan bir toplum içerisinde yaşıyoruz. Çalışmamızda iletişimsizliğin bu kadar yaygın olduğu toplumumuzda, iletişim olgusu ve önemine değinerek, bilgi toplumu kavramı çerçevesinde kitle iletişim araçlarının kişilerarası ilişkiler üzerindeki etkisi ele alınmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Bilgi Toplumunu, Medya, İletişimsizlik

THE CONCEPT OF COMMUNICATION IN THE INFORMATION AGE AND NON-COMMUNICATION SKILLS

ABSTRACT

Especially in recent years, there has been a rapid increase in the number of communication tools in parallel with the development of technology. In parallel with the developing computer infrastructure, social networks have become indispensable tools of everyday life for individuals. In the information society, where information is predominant, individuals began to spend most of their time on social networks. While social networks increase the quality of our daily lives, they reveal serious problems in terms of the effectiveness of interpersonal communication. Individuals who spend more time in the virtual world are becoming lonely, and the kurulan artificial y relationships established in the virtual world are unhappy individuals because they are disconnected from the real world.

Today, the most important problem is accepted as communicationlessness. We cannot express ourselves to others, we cannot tell ourselves, we are losing our tolerance to listen to others. We cannot develop empathic attitude and behavior. Although we live in the age of communication, we are living in an increasingly alienated society with the disappearance of traditional relations. In our study, the communication phenomenon and its importance in our society, where communication is so widespread, in this context, the impact of mass media on interpersonal relations is discussed.

Keywords: Communication, Information Society, Media, Non-Communication.

¹ Öğr. Gör. Dr. Seil Utma, Adnan Menderes Üniversitesi, Ata Meslek Yüksekokulu, secilut@hotmail.com

GİRİŞ

Günümüzde en çok kullanılan sözcüklerden biri hiç şüphesiz “iletişim” dir. İletişim çağı, iletişim becerileri, iletişimsizlik, etkili iletişim kurma, empati, ikna, anlama, anlaşma, dinleme, iletişim çatışması ve bunun gibi birçok kavram yaşamımızın her anında karşımıza çıkmaktadır. Günlük yaşamımızın içinde, sürekli bahsettiğimiz iletişim olgusunun, gerçek anlamda bilerek, başarıyla sürdüremediğimiz bir süreç olduğu da kaçınılmaz bir gerçektir.

İletişim insanlık tarihi kadar eski bir olgu. Mağara taşlarına çizilen şekiller, iletişimin varlığına verilebilecek en eski örnekler arasındadır. Bunun yanında duygu ve düşünceleri anlatmak için yapılan danslar, ateşle, dumanla, güvercinle haberleşmeler, hep iletişim için başvurulan yollar arasında yer almaktadır. Kısacası; iletişim her zaman var olmuştur ve var olacaktır.

Günümüzde iletişim olgusuna gereken önemin verilmediği görülmektedir. Birbirini anlamayan ya da anlama için çaba göstermeyen bireylerin arasındaki uzaklıklar, yeryüzündeki tüm uzaklıklardan çok daha fazladır. Güvercinle haber uçurma, dumanla mesajlaşmaların yerini uydu bağlantılarına ve internet haberleşmelerine bıraktığı çağımızda, iletişimsizlik problemi modern insanın sorunu olarak dikkat çekmektedir.

Doğallığın yerini yapaylığa, gerçek olanın yerini sanala bıraktığı günümüzde, yaşanan hızlı değişim ve dönüşüm bireyi toplum içinde yalnızlaştırmakta ve yabancılaştırmaktadır. Kendisine, çevresine ve içinde yaşadığı topluma yabancılaşan insan, iletişim teknolojilerini kullanmasına rağmen, insan iletişimindeki temel öğeleri öğrenip doğru uygulayamadığı için ilişkilerini sağlıklı yürütememekte; kendisiyle, insanlarla ve çevresiyle çeşitli çatışmalar, acılar, anlaşmazlıklar yaşamaktadır. Okumayan, kendini geliştirme yönünde çaba göstermeyen, dinlemeyen, iletişim becerilerini öğrenmeyen bireylerden, sağlıklı ilişkiler geliştirmesini beklemek pek de mümkün görünmemektedir.

İletişim doğumdan ölüme öğrenilen, bireyi şekillendiren temel yaşam becerilerindedir. İletişim kurma yeteneği ne kadar iyi ise, kişisel mutluluk o oranda artmakta, tersi durumda ise iletişim kopuklukları, çatışmalar, anlaşılma problemleri ortaya çıkmaktadır. İçinde bulunduğumuz teknoloji ağırlıklı bilgi toplumunda bireylerin bu becerilerini geliştirmeleri, sağlıklı ilişkiler kurulması adına önem taşımaktadır.

1.İLETİŞİM KAVRAMI

Gelişen teknolojinin de etkisiyle bireyler günümüzde sürekli bir değişim içerisinde kendilerini bulmaktadır. Böylesi bir ortamda yaşayan insanların birbirlerini doğru olarak anlayabilmeleri, anlaşabilmeleri her zamankinden daha önem kazanmıştır. Topluluk halinde yaşamak durumunda olan insanlar varlıklarını sürdürebilmek için bilgi alışverişinde bulunmak, duygu ve düşüncelerini ifade edebilmek gereksinimi duymaktadırlar. Birey ve diğer insanlar, topluluk üyeleri arasında kurulacak olan bağ ancak sağlıklı “iletişim” ile sağlanabilmektedir (Can ve diğerleri 2006: 12).

İnsanoğlu, insanlık tarihinin başlangıcından günümüze kadar gerçekleştirdiği gelişmesini iletişime borçludur. İnsanlar birbirleri ile iletişim kurmasını başaramasaydı, birlikte üretim yapamayacak, ürettiklerini paylaşamayacak, diğerlerinin bilgi birikiminden yararlanamayacaktı. İnsanlık için bu kadar önemli olan iletişim kavramının anlamına baktığımızda birçok farklı tanım buluruz.

İletişim, “kişinin kendi yaşantılarına, duygularına, düşüncelerine ilişkin her türlü verinin bir başkasına aktarılması, alıcının bu mesajları alması ile ortak bir anlamın yaratılması sürecidir” şeklinde tanımlanmaktadır (Deniz 2003: 8). Güney (2007: 261)’e göre ise iletişim “bir bilginin, düşüncenin, duygunun, tutum ve kanının bir araç vasıtasıyla bir bireyden bir

bireye, bireyden gruba, gruptan bireye, gruptan gruba, toplumdaki gruba ve toplumdaki topluma karşılıklı aktarılması sürecidir”.

Tüm bu tanımlar iletişimde “insan” faktörüne vurgu yapmaktadır. Birey, kendi varlığının bilincine vardığı andan itibaren önce kendisiyle ve sonrada dış dünya ile ilişki kurmak ve bu ilişkiyi yürütebilmek için iletişim kurma ihtiyacını hissetmiştir.

İnsanlar hem kendileri ile hem de sosyal yaşamda diğer insanlarla iletişim içerisinde. İç iletişimimizi nasıl kurduğumuz dış iletişimimizi etkilemekte ya da dış iletişimimizi nasıl kurduğumuz iç iletişimimiz üzerinde belirleyici olmaktadır. Bizim birey olarak kendi kendimizle kurduğumuz iç iletişim, kendi yaşamsal birikimlerimizle bağlantılıdır. Nasıl bir ailede yetiştiğimiz, nasıl bir eğitim aldığımız, dünyaya bakış açımızı, insanları, olayları, olguları nasıl algıladığımızı belirlemektedir. İçinde yetiştiğimiz aile, komşularımız, arkadaş çevremiz, cinsel kimliğimiz, dini inançlarımız, aldığımız eğitim, mesleğimiz, sosyal çevremiz, bizim dış dünyayı algılamamızda etkilidir.

Birey, dış dünyayı kendi tutum, değer ve doğrularına göre algılamaktadır. Her insanı farklı bir dünya olarak kabul edersek, onların algılamaları da kendi bilişsel değerlerine göre olacaktır. Bu nedenle iletişim kurarken, karşımızdakilerin farklılıklarını anlamaya çalışmak önem taşımaktadır. Bu nokta da “empati” adını verdiğimiz olgu karşımıza çıkmaktadır.

Empati; bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır. Karşımızdaki insanı anlamak istiyorsak, dünyaya ve olaylara onun gözünden bakmaya çalışmamız gerekmektedir. Benzer şekilde karşımızdaki insanın düşüncelerini anlamamız yanında, onun ne hissettiğini anladığımızı, zihnimizde oluşan "empatik anlayışı" karşı tarafa iletmemiz gerekmektedir.

İletişim; kişinin kendisini, başkalarını, çevresini tanıyabilmesi ve yaşamını sürdürebilmesi için en temel gereksinimlerindedir. Yaşamımızın olmazsa olmaz bir olgusudur. Bireylerden, topluma uzanan her yolda her zaman iletişim kurmanın zorunluluğu vardır; “İçeriği ne olursa olsun, bir sorunu çözmek için insanların düşünce alışverişinde bulunmaları, bir başka deyişle., iletişim kurmaları gerekir” (Cüceloğlu 2007: 12). İnsan gündelik yaşamında, kendisiyle, diğer insanlarla, kurumlarla iletişim kurarak yaşamaktadır. Bir başka ifadeyle, iletişim, insanın fiziksel olduğu kadar, psikolojik gereksinimlerinin de sonucudur.

1.1 Kişilerarası İlişkilerde İletişim ve İletişim Becerileri

Kişilerarası etkileşimin temel yapısını oluşturan iletişim, her bireyin yaşamında önemli bir yer tutmaktadır. Günlük yaşantıların temeli insan ilişkilerine dayandığından, iletişim sayesinde insanlar ilişkilerini düzenlemekte, başka bireylerle sağlıklı etkileşim içerisine girebilmektedir. İletişim sürecini etkin bir biçimde kurma, sürdürme ve bundan bir doyum elde edilmesi de ancak iletişim becerileri ile mümkün olabilmektedir. Başka bir ifade ile etkili kişilerarası ilişkiler geliştirmenin yolu, iletişim becerilerinden geçmektedir. Bu da insanların, kişilerarası ilişkiler ve iletişim becerileri alanında eğitilmesi, bu becerilerin daha açık bir şekilde tanımlanması ve ifade edilmesi anlamına gelmektedir.

İletişim becerisi, “kişinin gönderdiği mesajları doğru bir biçimde kodlaması ve iletmesi, aldığı mesajları hatasız biçimde anlamlandırmasına yarayan etkili tepki verme ve etkin dinleme becerilerinin tümüdür” (Deniz 2003: 8) şeklinde tanımlanmaktadır. İletişim becerilerini geliştirmek, aile, iş, okul yaşamında başarılı olmak için gerekli görülmektedir. İletişim becerisi gelişmiş kişiler karşılaştıkları engelleyici yaşantılarla daha sağlıklı başa çıkabilmekte, doyurucu ilişkiler geliştirebilmekte ve iş yaşamlarında daha başarılı olabilmektedirler. Etkili iletişim becerilerinin, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabildiği ifade edilmektedir. Meslek sahiplerinin başarıları da

onların iletişim becerilerine bağlı olarak görülmektedir (Kumcağız ve diğerleri 2011: 56). Çağımızın iş dünyasında yaşanmakta olan değişimlerle birlikte, yeni yaklaşımlar ve yeni bakış açıları ortaya çıkmakta, çalışan bireyden beklenenler, başarı ölçütleri ve çalışma düzeni bunlardan etkilenmektedir. Çalışma ortamındaki bireylerin birbirleriyle nasıl etkileşim içinde oldukları, nasıl iletişim kurdukları ve nasıl anlaştıkları gibi konular önem kazanmaktadır (Erigüç ve Köse 2013: 89).

İnsanlar arasındaki ilişkiler, iletişim yolu ile kurulur. İnsanlar yaşantılarını, duygularını, düşüncelerini iletişim aracılığıyla başkalarına iletirler. Bu bakımdan iletişim, kişiler arasında ortak bir anlam yaratmak amacıyla yapılan her türlü etkinlik olarak görülmektedir. İnsanoğlu var olduğu andan başlayarak sorunlarını, birikimlerini, deneyimlerini, korkularını ve ürettiği diğer kültürel öğeleri başkaları ile paylaşma gereksinimi duymuştur (Deniz 2003: 34). Kişilerarası iletişim, insan yaşamındaki temel unsurlardan biri olarak belirtilmektedir. Bir bakış açısıyla iletişim, kişilerarası ilişkilerde herkesin mesajları aynı zamanda hem alıp hem verdiği, hem de yorumlayıp sonuç çıkardığı, başı sonu olmayan bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır (Korkut 1996).

İletişim öğrenme sürecinde de önemli bir öğedir. Çünkü insan toplumsal yaşam için kendisine gereken bilgi, beceri ve tutumları iletişim yoluyla öğrenmektedir. İletişim sürecinin temelinde bireylerin sosyalleşmeleri söz konusudur. Bu nedenle iletişimi, hem bireyler arası bir süreç, hem de bunlar aracılığıyla toplumsal seviyede bir süreç olarak ele almak mümkündür (Güney 2007: 12).

İnsan, iletişime ilişkin bir donanımla dünyaya gelir ve doğduğu andan başlayarak iletişim kurmaya çalışır. Buna karşılık iletişim her zaman etkili olmaz. Karşılıklı iletişimde ortaya çıkan sorunlar duygu, düşünce ya da bilgilerin doğru iletilmemesine neden olabilir.

İletişimin oldukça zor ve beceri gerektiren bir özellik taşıdığı belirtilmektedir. Kişilerarası ilişkilerde çok önemli olan iletişim becerileri en yalın olarak bireylerin etkili dinleme ve etkili tepki verme becerileri olarak özetlenebilmektedir. Bu iki becerinin uygun soru sorma, özetleme yapma, söylenenleri başka sözcüklerle tekrarlama, konuşanın davranışlarını, sözlerini ve duygularını tanımlama ve uygun biçimde yansıtma, mesajı anlayıp anlamadığını sınama, etkili geri bildirim verme gibi becerileri gerektirmektedir (Korkut 1999: 112). İletişim becerileri dinleme, başkalarının açısından bakabilme yoluyla karşı tarafı anlamayı, konuşarak ya da sözsüz iletişimle de karşısındakine mesaj gönderebilmeyi sağlamaktadır. İletişim becerileri etkin olarak kullanılmadığında karşı tarafı etkili olarak dinleyememe, onu değer yargıları veya dünya görüşüne göre algılayamama, sürekli ya da çok konuşma, sözsüz iletişimi doğru ve yerinde kullanamama gibi sorunlar yaşanabilmektedir. Bu becerilerin herhangi birinde ya da bazılarında sorun yaşanması durumunda ise iletişimin başarılı ve sağlıklı olması engellenmektedir (Kurtyılmaz 2005: 55). İletişim sağlıklı olduğunda da insanlar kendi gereksinimlerini karşılayamaz, sağlıklı, doyurucu ilişkiler geliştiremez ve memnuniyetin yerini hoşnutsuzluk alır (Deniz 2003: 12)

1.2 Medyanın İletişim Üzerine Etkileri

İnsanoğlu, kendisinden başkalarında bu dünyada yaşadığının farkına varmasıyla beraber iletişimle ilgili çeşitli teknik ve araçlar geliştirmiştir. Kitle iletişim araçları, icat olduklarından bu yana, sürekli olarak dünyayı kurgulamışlar, bazen modernleştirici, bazen değiştirici politikalar izlemişlerdir.

Günümüzde medya, ister olumlu ister olumsuz yönde olsun, toplumu, tartışmasız bir etkileme gücüne sahiptir. Medyanın günümüz toplumlarının zihinsel hayatına hükmeden bir konumu vardır. Medyanın tarihsel gelişimi içinde, toplumsal sorunların çözümü, toplumun eğitilmesi ve bilgilendirilmesi, kültürün geliştirilmesi, bireyler arasında sağlıklı iletişimin

kurulması, toplumda huzur ve daha insani bir düzenin sağlanması gibi işlevlerle ortaya çıkmasına rağmen, günümüzde birçok sorumluluğu ve ahlaksal ilkeleri yerine getirmediği, tam tersine birçok toplumsal soruna kaynaklık ettiği görülmektedir. Bugün, medyanın kendisinin, toplumsal sorunların çözümüne katkıda bulunmaktan çok, temel bir toplumsal sorun haline geldiği görülmektedir.

Medya insanların hayatın gerçekliğine, topluma ve kendisine yabancılaşmasına yol açmakta, bireyler arasında şiddet ve saldırgan davranışları yaygınlaştırmaktadır. McQuail, kitle iletişim araçları olarak nitelendirilen aygıtların gerçek anlamda bir iletişim işlevi yerine getirmediğini, bu araçların, başka hedeflerinin olduğu konusunda şunları söylemektedir:

“Kitle iletim araçlarının birincil amacı çoğu kez ne belirli bir enformasyon iletmek ne de kamuoyunu bir kültür, inanç veya değer yargısının ifadesinde birleştirmektir. Amaç çok basit olarak izleyicinin görsel veya işitsel olarak ilgisini çekmek ve bunu sürdürmektir. Bunu yaparken kitle iletişiminin dolaysız tek bir ekonomik amacı vardır: bu da izleyicisinden kar kazanmaktır. Bir de dolaylı amaç vardır, o da izleyicisinin ilgisini reklamcılara satmaktır. Elliot’un belirttiği gibi kitle iletişimi düzenlenmiş anlamın transferi bağlamında çoğu kez iletişim bile değildir. Kitle iletişim daha çok izleyiciliktir ve kitle iletişim izleyicisi katılımcıdan veya enformasyon alıcısı olmaktan çok bir grup izleyicidir” (McQuail 1997: 70). McQuail’in de ifade ettiği gibi medya kuruluşu sahiplerinin ideolojik, ekonomik ve kültürel çıkarları doğrultusunda olaylar ve bilgiler şekillendirilmekte, yorumlanmakta ve halkın tüketimine sunulmaktadır. Bu bağlamda ürünlerin tanıtılması ve tüketimine yönelik talebin artırılması amacını taşıyan reklamlar gündelik yaşamımızda önemli yer tutmaktadır. Reklamların insanları etkileme ve yönlendirme yöntemleri günümüzde çok gelişmiştir. Reklamcılar tüketici kitlenin dikkatini çekmek için dil, gelenek, görenek, milli ve dini duygular, otantik değerler, cinsel ahlaki, karşı ahlaki değerler gibi kültürün tüm unsurlarından tüketimi koşullamak üzere yararlanırlar. Reklamcılar bize tanıttıkları ürünlere sahip olmamız durumunda mutlu olacağımız mesajını verirler. Gerçekte reklam bir vaad üzerine kuruludur ve mutluluk satar.

Medya tarafından insanların her gün özeline taşınan felaket, cinayet, toplu ölüm haberleri şiddetin sıradanlaşmasına, bu da insanların duyarlılıklarını yitirmesine, insanın insana karşı yabancılaşmasına neden olmaktadır. Özellikle dizi ve yabancı filmlerde eğlenceli bir oyun gibi yer verilen şiddet ve saldırganlık temaları insanların bu yönde eğilimlerinin artmasına yol açmaktadır. Dizi ve yabancı filmlerde hayat, gerçek olmayan fantastik bir eğlence, bir oyun gibi sunulmaktadır. Bu da insanların hayatın gerçekliğine yabancılaşmasına neden olmaktadır. Televizyonda, özellikle güç ve haz peşinde koşan insana ‘ne kadar sahipse o kadar güçlü ve hükmedici olabileceği’ mesajı verilmektedir. Ancak gerçekte güç ve haz peşinde olan insan, asla bu gücü ve mutluluğu yakalayamaz. Televizyon kültüründe bireye empoze edilen değerler tüketimle ilgili değerlerdir. Tele-kültürde, hedef kitlenin niteliği önemli değildir. Kim olursan ol, önemli olan iyi bir tüketici olmandır.

Televizyonu kitle üreten “fabrika merkezi” olarak nitelendiren Bourdieu şunları söylemektedir: *“Televizyon günümüz insanların tanrısıdır. İnsanların artık televizyon izlemedikleri gün neredeyse yok gibidir. Televizyon insanlarda, öylesine bir bağımlılık yaratmış ki, televizyon izlememek neredeyse imkansız bir hal almıştır. Televizyonun girmediği yer kalmamıştır. Akşam saatlerinde, milyonlarca insan televizyon ekranının karşısına oturup ayine katılırlar. Bebekler, artık anne babalarının ninnileriyle değil, reklamlar ve televizyon şarkılarıyla dinlendiriliyorlar ve uyutuluyorlar. Anne ve babaların kendileri de birer televizyon bağımlısı ve kurbanı durumuna gelmişlerdir. Televizyon en önemli zaman öldürme ve eğlence kaynağı haline gelmiştir. Televizyonun yarattığı insan, yönlendirilen bir canavardır. Örneğin, televizyon insanı savaşı kanıksamıştır ve savaşı doğal bir şey olarak*

görür ve ona katılır. Dizi film ve sinema filmlerinde öylesine çok ölüm sahneleri var ki; ölüm, dizilerde filmlerde ve haberlerde gerçek olmayan eğlenceli bir oyun gibi sunulmaktadır. Fantastik bir eğlence olarak sunulan ölüm oyunu, bir süre sonra gerçekliğin yerini almaya başladığında, 'televizyon insanı' gerçek hayattaki ölümleri, gerçek olmayan filmlerdeki bir oyun gibi görür ve hayata duyarsızlaşır. Böylelikle, ortaya çıkan bu yaratığın şiddet eğilimleri belirli bir yöne kanalize edilebilir ve tarihin tekerrüründe vahşet çağı yeniden yaşanır. Böylece, üretimin yapısından bağımsız olmayan kültürel yeniden üretim, gittikçe insanı kendi özüne yabancılaştırır” (Bourdieu 1997: 22).

İnsanoğlu var olduğu günden bu yana iletişim ihtiyacını karşılamak amacıyla çok çeşitli buluşlara imza atmıştır. Bu anlamda gerçekleşen en önemli buluşlardan sonuncusu ise internet tabanlı sosyal ağlardır. Sosyal medya zaman ve mekân sınırlaması olmadan (mobil tabanlı), paylaşımın, tartışmanın esas olduğu bir insanî iletişim şeklidir.

Yüz yüze iletişimin yerini önemli ölçüde alan sosyal medya, bireyler üzerinde hem kişisel hem de toplumsal bazı dönüşümlere neden olmuştur. Kişisel anlamda benlik ve sosyal ortama girme kaygısı dönüşerek sosyal görünüş kaygısı haline gelmiş ve toplumsal olarak da haber alma, bilgi oluşturma ve yayma gibi birçok konuda dönüşümler yaşanmıştır. Guy De Bord bu yapıyı; “Gösteri Toplumu” şeklinde ifade etmektedir. Günümüz toplumsal düzeninde, görüntü ve görünür olma çok önemli bir hale gelmiştir. Görülen kişiler, olaylar şeyler ve kavramlar önemli kabul edilirken, görülmeyenler yok sayılmaktadır (Aydın 2008: 56). Facebook’ta bir şey paylaşmadığında, Tiwitter’da bir görüş ifade etmediğinde, Instragram’da fotoğraf paylaşmadığında birey aslında hiç yaşamamış olduğu duygusunu hissetmektedir.

Yeni iletişim teknolojileri insanlara, düşüncelerini ve eserlerini paylaşacakları olanaklar yaratan, paylaşım ve tartışmanın esas olduğu bir medya sunmaktadır. Sosyal medya olarak adlandırılan bu sanal ortam, kullanıcı tabanlı olmasının yanında kitleleri ve insanları bir araya getirmesi ve aralarındaki etkileşimi arttırması bakımından önem taşımaktadır. Yapılan araştırmalar insanların, bu sanal gerçeklik içinde gün geçtikçe daha fazla vakit harcadıklarını, bu sanal gerçeklik içinde gerçek yaşam ihtiyaçlarını karşılamaya çalıştıklarını ve yine bu sanal gerçeklik içinde yeni bir dünya kurarak yaşadıklarını göstermektedir. Kimi zaman sanal dünyayla, gerçek dünya arasındaki sınırın belirsizleştiği de gözlenmektedir. Öyle ki bu dünyada arkadaş bulma, bu dünyadaki insanlarla sosyal ve siyasi düşünce alışverişinde bulunma; hatta bu dünyadan birileriyle tanışıp evlenme gibi ciddi kararlar alınabilmektedir. Özellikle gençler arasında kullanım değeri bakımından hızlı bir yükseliş gösteren sosyal medya, diğer yandan da günümüzün geleneksel medyasına rakip olmakta; hatta kimi zaman tehdit eder duruma gelmektedir.

Sosyal medya, sürekli güncellenebilmesi, çoklu kullanıma açık olması, sanal paylaşım olanağı tanıması vb. açısından en ideal mecralardan biri olarak kendini göstermektedir. İnsanlar sosyal medyada günlük düşüncelerini yazmakta, bu düşünceler üzerine tartışabilmekte ve yeni fikirler ortaya koyabilmektedirler. Ayrıca kişisel bilgilerinin yanında çeşitli fotoğraflar, videolar, paylaşabilmekte, iş arayabilmekte ve hatta bulabilmekte ayrıca sıkılmadan gerçek dünyayı sanal ortamda yaşayabilmektedirler.

Sosyal ağlar günlük hayatımızın niteliğini arttırırken, kişilerarası iletişimin etkinliği açısından ciddi sorunlar ortaya koymaktadır. Sanal dünyada gün geçtikçe daha fazla vakit geçirmeye başlayan bireyler yalnızlaşmakta, sanal dünyada kurulan “yapay” ilişkiler, gerçek dünyadan kopuk olduğu için sonuçta mutsuz bireyler ortaya çıkmaktadır.

2. BİLGİ TOPLUMUNUN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ VE ÖZELLİKLERİ

Bilginin toplumdaki diğer insanların da işine yarayabilmesi ve onlar tarafından da kullanılabilmesi, yani bilginin diğer insanlarla da paylaşılarak toplumsal hale gelebilmesi için iletişime ihtiyaç vardır. İletişim sayesinde insanlar arasında bilgi aktarımı mümkün olabilmekte ve bilgi, toplum genelinde yaygınlık kazanarak toplumsal hale gelebilmektedir. Onun için bilginin yayılması sürecinde iletişimin büyük rolü ve önemi bulunmaktadır.

Bir toplumun sahip olduğu iletişim altyapısı ne kadar güçlü ise bilginin yayılması ve toplumsal hale gelmesi de o derece kolay olacağından, bilginin yayılması sürecinde iletişim altyapısı da çok önemli bir rol üstlenmektedir. Erkan'ın da (1998: 97) belirttiği gibi, kurulan iletişim ağı sayesinde bilgiye ulaşım hızlanmakta ve kolaylaşmaktadır. Bunun sağlanması için bir "iletişim ağı alt yapısı" gerekli olup, söz konusu bu ağ, araştırma merkezlerine, data banklara bağlı olmaktadır. Oluşturulan bu altyapının yaygınlık kazanması ve toplumun tüm kesimlerine hitap edebilmesi durumunda ise bilgi teknolojilerinin sayılarında meydana gelen artışla beraber fiyatlarında yaşanan düşüş sonucu, bilginin yayılması ve büyük kitlelere iletilmesi daha ucuz hale gelmektedir.

Bilgi toplumu dendiğinde doğru ve nitelikli enformasyona herkes tarafından özgürce ve ucuza erişilebildiği ve söz konusu enformasyonun bilgiye dönüştürülebildiği, en azından böyle bir fırsatın var olduğu bir toplum anlaşılmaktadır (Irzık 2002: 61). 20. yüzyılın ikinci yarısında ve bilhassa son on yılında sık sık dile getirilen bir kavram olan bilgi toplumu (Tekman 2002: 265), bilginin egemen durumda olduğu, toplumsal yapı ve süreçlerin bilgi üzerine kurulduğu ve artık her alanda bilginin güç sayıldığı bir toplum olduğundan, bu toplumda bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan müthiş gelişmeler, sınırları ortadan kaldırmış ve dünyayı küçük bir yer durumuna getirmiştir. Yaşanan bu gelişmeler sayesinde artık insan ön plana çıkmış ve bireysellik diğer toplum yapılarına nazaran daha da artmıştır. Üretim sektöründe olduğu kadar hizmet sektöründe ve diğer sektörlerde de bilgisayar ve bilişim teknolojileri sayesinde üretimin yapısı ve niteliği değişmiş ve insanlar oturdukları yerden, evlerinden veya buldukları herhangi bir yerden işlerini bu bilgisayar ve bilişim teknolojileri sayesinde kolayca ve çok kısa bir süre içerisinde yürütebilme imkanına sahip olmuştur.

Bilgisayar ve internet bilgi toplumunun temelini oluşturan yapı taşlarından bir tanesi olup, daha önce görülmemiş bir bilgi depolanmasına ve bilgi akışına olanak sağlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında bilgi toplumunda bilginin toplumsal hale gelmesi ve yaygınlaşarak herkes tarafından kullanılması durumu söz konusudur (Tekman 2002: 265). Beck (2000: 20-21) bu durumu şöyle özetler: "Mesafelerin yaklaşması da aynı anlama gelir. Dünyanın hiçbir yeri artık ulaşılamaz değildir. Haberleşmenin ve ulaşımın yeni anlamlarına teşekkürler". Bu durum küresel bir ekonominin de motor gücünü oluşturmaktadır. Elektronik çağ değişik ve sonsuz bilgi ağlarını birbirine bağlayan ve her yeri ulaşılabilir kılan endüstri-ötesi bir anlama sahiptir.

Bilgi toplumlarında "network-ağlar" gündelik yaşamın en önemli unsuru arasına girmiştir. Gelişmiş bir toplumda yaşayan ortalama bir birey günde 5 ila 7 saatini yayın akışı olan bir ağda, telefonda ya da internette harcamaktadır. Tomlinson (1999: 53), artık çoğu varlıklı evde faks makinesi, modem, internet veya işyerine bağlı bilgisayar, cep telefonu, cep bilgisayarı gibi cihazların bulunduğunu; bu teknolojilerin dünyanın her yerindeki uzak ilişkileri odanın içine taşıdığını ve oturma odasının küreselle yerelin birleştiği dünyaya açılan bir kapı olduğunu söylemektedir.

Bilgi kavramının "ileti" niteliğini kazanmasıyla birlikte çift yönlü iletişim, etkileşim olanaklarında ve bilgi paylaşımında hızlı artış yaşanmıştır. Bireyler bir yandan bilgi bombardımanına uğrarken, diğer taraftan sadece bilgiye ulaşan değil, bilginin üretilmesinde

ve dağıtımında rol oynayarak aktif bir konuma sahip olmuştur. Bilgi teknolojileri, insanların sosyo-kültürel gereksinmelerini kişisel düzeyde karşılamayı kolaylaştırmıştır. İletişim teknolojilerinin kullanımının giderek artması, insanları bilgisayar tabanlı teknolojilere daha bağımlı hale getirmekte; bu ise, teknolojinin başka bir boyutunu ortaya koymaktadır(İrge 2012: 74). Buradaki boyut, teknoloji ile sürekli meşgul olan kişinin çevresi ile yeterli iletişim kurmadığı veya kuramadığıdır. Alemdar ve Erdoğan yeni iletişim teknolojilerine yönelik bu bağımlılığı “ibadet eder gibi” şeklinde ifade etmektedir. Örneğin, TV sahibi bilgi toplumu tüketicisi, kolaylıkla oturduğu yerden birçok eğlence programına ulaşabilmektedir. Aynı şekilde bir bilgisayarla bilişim ağına bağlı olan kişi, bilgiden faydalanma sürecine daha kolay ve ucuz katılabilmektedir (Erkan 1998: 115). Yani bilgi toplumunda bilgiyi elde edebilmek için çok fazla para ve zaman harcamaya gerek kalmamıştır. Çok kısa bir zaman dilimi içerisinde ve çok düşük bir maliyetle insanlar çeşitli iletişim araç ve yöntemlerini kullanarak bilgiye kolay bir şekilde ulaşabilmektedirler. Bu anlamda kitle iletişim araçları ve internet ise hayati bir görev ifa etmektedir.

Hangi okuyucu/izleyici profiline sahip olursa olsun, hangi yayın politikasını takip ederse etsin, kitle iletişim alanında yaşanan gelişmeler, ortaya çıkan yeni teknolojiler bilginin yayılması sürecinde kitle iletişim araçlarının sahip olduğu gücü her geçen gün daha da artırmaktadır. Kitle iletişim araçlarının mevcut gücünü ve bu gücün beraberinde getirdiği önemini koruyabilmesi için ise yeni iletişim teknolojilerine ayak uydurması ve teknolojisini sürekli yenilemesi çok önemli hale gelmektedir. Yaşanan bütün bu gelişmeler bilginin yayılması sürecinde kitle iletişim araçlarına hayati görevler yüklediğinden ve kitle iletişim araçları bilgi toplumunda vazgeçilemez bir öneme sahip olduğundan, bu önemini koruyabilmesi için gelişen teknolojileri yakından takip edebilmesi ve bu teknolojilerden mümkün olduğunca yararlanabilmesi gerekir. Bunu gerçekleştirebildiği ölçüde kitle iletişim araçları bilgi toplumunda bilginin yayılması sürecinde hayati bir fonksiyon olma özelliğini koruyacaktır.

3. İLETİŞİM Mİ ? İLETİŞİM (SİZLİK) Mİ ?

İletişimin tarihi insanlık tarihi kadar eski olsa da artık iletişimin her zamankinden daha önemli hale geldiği görülmektedir. İnsanlığın nükleer savaşlar, salgın hastalıklar kadar büyük bir korkusunun daha olduğu, bunun da yalnız kalma korkusu olduğu ortadadır. Yalnızlığı doğuran sebep ise iletişimsizliktir. İletişimsizliği sadece karşıdaki insanlarla konuşmamak, görüşmemek olarak değerlendirmemek gerekir. Bazen kişinin karşılıklı görüştüğü, konuştuğunu düşündüğü insanlarla da iletişimsizlik yaşaması mümkündür. Bir başka ifadeyle, “iletişim sadece karşılıklı eylemsizlik olarak değerlendirilmemelidir, bazen karşılıklı negatif eylemler de iletişimsizliktir” (Stanton 1982: 23).

İletişim çağında kişiler arasındaki iletişimsizlik sürecinde, kişilerin diğerlerini anlamaktan ve konuşmaktan çok, tartıştıkları, yargıladıkları, konuşmayı bir çatışma haline dönüştürdükleri görülmekte, bunun sonucunda da birbirleriyle sağlıklı iletişim kuramadıkları görülmektedir. Bu noktada, insan ilişkilerinde sıklıkla gözlemlenen iletişimsizlik kavramının genel çerçevesini ortaya koymak önem taşımaktadır: “İletişimsizlik kavramı gürültü ve iletişim çökmesi kavramlarının bir tamamlayıcısıdır. Bu kavramlarla gelen tanımlama, iletişimi tek taraflı amaçlı fonksiyonellik içinde ele alır ve amaç gerçekleşmeyince bunu çökme veya iletişimsizlikle anlamlandırır” (Erdoğan ve Alemdar 2002: 273).

İletişimsizlik, “iletişimin olmaması, iletişim yokluğu” olarak ifade edilmektedir. Kavram, kişiler arasında “görevsel olmayan” ilişkiyi anlatmak için kullanılmaktadır. İletişimsizlik, “işlevsel olmayan, kötü olan, çökmüş olan iletişim” olarak tanımlanmaktadır(www.irfanerdogan.com). Günümüz dünyasında sayısız ve sınırsız iletişim

olanaklarına rağmen yine de insanların iletişim yoksulu olduğu, iletişim kuramadıkları, çatışmalarının uzlaşmalarından daha fazla olduğu görülmektedir.

Günümüzde en önemli sorun iletişimsizlik olarak kabul edilmektedir. Başkalarına kendimizi ifade edemiyor, kendimizi anlatamıyor, başkalarını dinleme tahammülümüzü gitgide kaybediyoruz. Empatik tutum ve davranış geliştiremiyoruz. Demokratik iletişimden uzaklaşıyoruz. Birey olarak davranıyor fakat bireyselleşemiyoruz. Bu ve benzeri birçok sorun iletişim etkinliğinin ortaya çıkmasını engellemektedir. Teknolojinin çok hızlı gelişmesi sonucu, sosyal hayatımızda çok önemli yer alan televizyon, bilgisayar, internet teknolojisinin yaygınlaşmasıyla birlikte iletişim şekillerimizin de dönüşüme uğradığı görülüyor. Kitle iletişim araçları tarafından sürekli meşguliyet halinde olan insan artık kendisi değildir ve kalabalıkta da yalnızdır (Güngör 2011: 16). Kültür endüstrisi içinde yaşamlarını sürdüren bireyler giderek yabancılaşmakta ve yalnızlaşmaktadır.

İletişim çağında yaşamamıza rağmen geleneksel ilişkilerin giderek kaybolmasıyla birlikte birbirine gittikçe yabancılaşan bir toplum içerisinde yaşıyoruz. Can Yücel'in de belirttiği gibi, *“En uzak mesafe ne Afrika'dır, ne Çin, ne Hindistan. Ne seyyareler ne de yıldızlar geceleri ışıldayan...En uzak mesafe iki kafa arasındaki mesafedir birbirini anlamayan”*.

Yapılan araştırmalar, insanların birbirlerini anlayıp sevebilmeleri için sağlıklı iletişimin gerekli olduğunu ortaya koymaktadır. Yaşanan mutsuzlukların ilk nedeni olarak “sağlıksız iletişim” gösterilmekte, bunun için de insanların birbirlerini anlamaları, etkili bir biçimde dinlemeleri, kendilerini başkalarına anlatmanın yollarını bulmaları gerekmektedir. Başarısızlığın nedenleri konusunda yapılan araştırmaların sonuçlarına göre, duygusal hayatlarında veya iş yaşamlarında başarısızlığa uğramış kişilerin yüzde 80'i başkalarıyla iyi ilişkiler kuramamaktadır. Bu kişilerin en belirgin özellikleri iletişim konusundaki yetersizlikleridir.

Kişiler her ne kadar birçok noktada birbirlerine benzese de, aslında birbirlerinden farklı oldukları ve bu farklılıkların da iletişimsizliğin ana kaynağını oluşturduğu gözlenmektedir. Kişilerin yaşamlarında çözmede en zorlandıkları sorunların başında başka bireylerle yaşanan “iletişim, anlama, anlatma” sorunları gelmektedir. (Toktamışoğlu ve Alkış 2004: 6). Hanks'ın da ifade ettiği gibi (1999: 22); “İyi bir motivasyonun önündeki en büyük engellerden biri kötü iletişimdir. Bu problem en saltanatlı yönetim kurulu odalarından en mütevazı evlere kadar her yerde mevcuttur”.

Birey yaşamını iletişim kurarak devam ettirmekte, birçok teknolojiyi kullanarak çevresi ile iletişim kurmaktadır. Çağımız insanının bir yandan kentleşme ve teknolojik gelişmelerin getirdiği hızlı değişim içinde yalnızlaştığı, günlük yaşamında başkalarıyla ilişki kurma kaygısı taşıdığı gözlemlenmektedir. Bu durum insanın kendi iç dünyasında dengesini bozmakta, kişilerarası ilişkilerde bozulma, inanç, amaç ve kavramlarda kargaşa, çatışma hali olarak karşımıza çıkmaktadır. Sonuçta birbirini anlamayan, yeterince dinlemeyen, dolayısıyla iletişimsizliği yoğun olarak yaşayan kişilerin sayısı hızla artmakta, bu durum toplumun dengesini, düzeninin olumsuz olarak etkilemektedir. Kaygı, endişe duyulan düşüncedir, tasadır. “İletişim kaygısı” ise bireylerin diğer insanlarla iletişim halindeyken içinde bulunduğu korku ve belirsizlik durumudur. İletişim kaygısı, bireyin diğer kişi veya kişilerle iletişim sürecinde iken hissettiği endişe, korku ve gerginlik halidir.

Günümüz dünyasında yalnızlık duygusu ve bu duygunun sonucu olarak yaşanan depresyon, yüz yıl öncesine kıyasla artık çok daha yaygın hale gelmiş durumdadır. Birey gün boyu akıllı telefonlar ile konuşmakta, mesajlar göndermekte, bilgisayarlar aracılığıyla belki de hiç tanımadığı insanlarla yazışmakta, ama bütün bu kalabalığın ortasında kendisini yapayalnız hissetmekte. Soydaş'ın da belirttiği gibi, “Kendi elimizle yarattığımız teknoloji krallığının

tahakkümündeki insan-makineler haline dönüştükçe, iletişim çağının temel sorununun iletişim(sizlik) olduğunu görmekte de zorlanıyoruz. İşin daha da üzücü yanı iletişim kurmayı bilmediğimizi bilmiyoruz. İletişim kurmayı bilmediğimizi inkar ediyoruz, sonra da sıkça yanlış anlaşılmaktan şikayet ediyoruz” (Soydaş 2018: 235).

İletişim; bireyin (gönderici) sahip olduğu gereksinim, algı ve tutumlarının oluşturduğu duygu, düşünce veya bilgilerin her türlü yolla alıcı birey ya da bireylere aktarılması sürecidir. Eğer iletişim etkili ise, iletilen düşünce ve duygular anlam kaybına uğramadan, bozulmadan diğer kişi tarafından aynı şekilde anlaşılacaktır. Kişilerin çoğu kez “ne istediğimi anlatamadım ya da yanlış anlaşıldım” diye yakındıklarına sıkça şahit olunmaktadır. İletişim kurmanın güçlüğünü şu söz çok güzel anlatmaktadır: “Söylediğimi sandığımı anladığına inanıyorum; ancak duyduğunun benim demek istediğimin olmadığını kavradığından kuşkuluyum” (Ruben 1984:3 ten akt: Usluata 1994:8).

İletişimsizliğe neden olan ve iletişim sürecini engelleyen birçok etmen bulunmaktadır. İletişimsizliğin göstergeleri diyebileceğimiz bu etmenler araştırmacılar tarafından “bozucu, yapıcı, psikolojik, teknik, uzaklık, zaman baskısı, kesintiler...” şeklinde ifade edilmektedir. İletişim sürecinde kültürel ve dilsel farklılıklar, statü ve cinsiyet farklılıkları, iletinin ve iletişim taraflarının yapısı, konuşma ve ifade güçlükleri gibi faktörlerin etkisiyle iletişim süreci kesintiye uğramakta, iletişim gerçekleşmemektedir.

İnsanların iletişim gereksinimlerinin farkında olmamaları, iletişimin önemini yeterince kavrayamamış olmaları, etkin iletişim yöntemlerini bilmemeleri iletişimsizliğe yol açabilmektedir. Cüceloğlu'na göre iletişim sürecinde anlaşmazlıklar ve sorunlar alıcının mesajı doğru yorumlayamaması, başka bir ifadeyle, ileti ile bağdaştırılan diğer anlam boyutlarını algılayamaması sonucu yaşanmaktadır. Bunun da nedeni, iletişimde her şeyin açık olarak dile getirilmemesi, üstü örtülü geçiştirilerek, karşıdakinin yorumuna bırakılmasıdır.

Başkalarının duygu ve düşüncelerini onlarla özdeşleşerek görme duyarlılığını kazanmak, iletişimin etkinliğini sağlama açısından çok önemlidir. Farklı özelliklere sahip insanlarla istenildiği düzeyde sağlıklı ilişki kurabilmek pek kolay görülmemektedir. Bu bağlamda, “fiziksel, psikolojik ve ruhsal sorunların çoğunun kökeninde kişinin kendisiyle ve başkalarıyla olan iletişimsizliği yatmaktadır” (Gün 2003:11). Kişinin en çok kendisiyle iletişimsizlik halinde olduğu, kendisiyle iletişim kuramamanın kişiyi kendisine yabancılaştırdığı, duygularını tanıyamaz hale getirdiği ifade edilmektedir. Kişiler arasında yaşanan iletişim kopuklukları, karşılaşılan sorunları daha da arttırıp, içinden çıkılmaz hale getirmektedir. “İletişimsizlik, doğru zamanda doğru yerde olabilme ve doğru kişilerle tanışabilme olasılığının yolunu büyük ölçüde tıkamakta, kişileri yalnızlığa mahkum etmektedir” (Kılıç 2005: 326).

Etkili kişilerarası iletişimin asal öğelerinden biri etkili konuşma, diğeri de etkili dinlemedir. Hatalı dinlemeden doğan birçok yanlış anlama, iletişim çatışması ya da kopukluklarına yol açmaktadır. Goethe'nin de ifade ettiği gibi, “Konuşmak bir gereksinim ise, dinlemek bir sanattır”. Etkili iletişim ve ilişkiler kurabilmek için en temel öğelerden biri de etkin dinlemedir. Nasıl ki bakmak ve görmek arasında fark var ise, duymak ve dinlemek arasında da fark vardır. Etkili iletişim için etkin dinleme şarttır, dinliyormuş gibi yapmak ise iletişimin önünde engel teşkil etmektedir. Kişinin başkalarını, kendisinin olmasını istediği gibi değil, oldukları gibi kabul etmeye başlaması, yaratıcı ve doyurucu bir ilişkinin ilk adımıdır.

SONUÇ

İletişim süreci temelde anlam yaratmayı ve paylaşmayı amaçlayan çift taraflı bir eylemdir. Bu sürecin sağlıklı işlemesi öncelikle bireyin kendisiyle sağlıklı iletişim kurmasına bağlıdır. Birey; kendisinin zayıf ve güçlü yönlerinin farkında olarak, duygu ve heyecanlarının

altına yatan nedenleri keşfetme yeteneğine sahip olmalıdır. Kendi gücümüze, yeteneklerimize, sorumluluklarımıza sahip çıkarak kendimizle kuracağımız barışık bir iletişim, başkaları ile olan iletişimimizi de iyileştirecektir. Kişinin kendisini tanıması, doğal olarak diğer insanlarla kuracağı ilişkilere olumlu yansıtacaktır.

Toplum içindeki bireylerin birbirleri ile sağlıklı ilişkiler kurması, o toplumu meydana getiren bireylerin iyi ilişki kurma konusundaki ilkeleri, iletişimi engelleyen ve kolaylaştıran unsurları bilmelerine ve yaşamlarında uygun zaman ve yerde kullanmalarına bağlıdır. Bu sayede bireyler arasında oluşabilecek gerginlik ve çatışmalar azalacak, daha sağlıklı ilişkilerin yolu açılacaktır.

İletişim bir paylaşma eylemidir. İletişim kurmada kişisel özelliklerimiz, kültürel yapımız, değer ve tutumlarımız etkilidir. Birbirimizi anlama çabasında empatik tutum ve davranışı, demokratik ilişkileri kurmak zorunluluk taşımaktadır. Bunu gerçekleştirmediğimiz taktirde iletişim sorunlarının, çatışmaların, anlaşmazlıkların yaşanması kaçınılmaz olacaktır. Sahip olduğumuz parmaklarımızın ucundaki dünyadan başımızı kaldırıp, “Beni anlamıyorlar” diye söylenmekten vazgeçip, doğrudan iletişim kurabilen, bir fincan kahveyi, bir yemeği, bir filmi ya da duyguları, acıyı, sevinci paylaşmayı bilen bireyler olmadıkça, etkili iletişim kurma becerisine sahip olmamız mümkün olmayacaktır.

KAYNAKÇA

- Beck, U. (2000). *What is Globalization*, Polity Press, UK,USA
- Bourdieu, P.(1997). *Televizyon Üzerine*, (çev.Turhan Ilgaz), İstanbul: Yapı Kredi Yayınları
- Can H. Aşan Ö. ve Aydın M. E. (2006). *Örgütsel Davranış*, Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., Ankara.
- Cüceloğlu, D.(2007). *Keşke'siz Bir Yaşam İçin İletişim*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Deniz İ. (2003). İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Erdoğan.İ. ve Alemdar, K. (2002). *Öteki Kuram: Kitle İletişimine Yaklaşımların Tarihsel ve Eleştirel Bir Değerlendirmesi*, Ankara: Erk Yayınları.
- Erigüç G. ve Köse Durukan S. (2013). Evaluation of Emotional Intelligence and Communication Skills of Health Care Manager Candidates: A Structural Equation Modeling. *International Journal of Business and Social Science*. 4(13):115-123.
- Erkan H. (1998). *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme*, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara.
- Gün, N.(2003). *İlişkilerimizde Değiştiremediklerimiz Karakterlerimiz*, Birinci Basım, İstanbul: Kuraldışı Yayıncılık.
- Güney S. (2007).*Yönetim ve Organizasyonun Bazı Temel Kavramları, Yönetim ve Organizasyon*. İçinde: Güney S. (ed.) ss: 25-58. Nobel Yayın Dağıtım, Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş 2. Baskı, Ankara.
- Güngör, M.(2011). *İletişim, Kuram ve Yaklaşımlar*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- İrzık G (2002). Bilgi Toplumu mu, Enformasyon Toplumu mu? Analitik-Eleştirel Bir Yaklaşım, İ Tekeli, S Ç Özoğlu, B Akşit, G İrzık ve A İnam (der), Bilgi Toplumuna Geçiş: Sorunlar/Görüşler, Yorumlar/Eleştiriler ve Tartışmalar, Türkiye Bilimler Akademisi Yayınları, Ankara, 53-62.

İrge, N.F.(2012). “Enformasyon Toplumu ve Toplumsal Değişim Sürecinde Sosyal Medya”. *Akdeniz İletişim Fakültesi Dergisi*, (17), s.63-86.

Kılıç, V. (2005). *Dilin İşlevleri ve İletişim*, İstanbul: Papatya Yayınları.

Korkut F. (1996). *Lise Öğrencilerinin Bazı Değişkenler Açısından İletişim Becerilerini Değerlendirmeleri*. III. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi. Çukurova Üniversitesi, Adana.

Korkut F. (1999). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. *4. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Bildirileri*. Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 1076, ss:208-218, Eskişehir.

Kumcağız H. Yılmaz M. Çelik S.B. ve Avcı İ.A. (2011). Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İli Örneği. *Dicle Tıp Dergisi*. 38(1):49-56.

Kurtyılmaz Y. (2005). Öğretmen Adaylarının Saldırganlık Düzeyleri ile Akademik Başarıları, İletişim ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkiler: (Anadolu Üniversitesi ve Osmangazi Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma). *Yüksek Lisans Tezi*, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

McQuail D. (1997). *Kitle İletişim Modelleri*, İstanbul: İmge Kitabevi

Tekman E (2002). *Enformatik sistemler ve Bilgi Toplumu*, İ Tekeli, S Ç Özoğlu, B Akşit, G İrzık ve A İnam (der), Bilgi Toplumuna Geçiş: Sorunlar/Görüşler, Yorumlar/Eleştiriler ve Tartışmalar, Türkiye Bilimler Akademisi Yayınları, Ankara, 265-280.

Soydaş,N.(2018). *İletişim Bence*, İstanbul, İnkilap Yayınları.

Stanton, N.(1982). *What do you mean “Communication” An Introduction To Communication In Business*, London: Pan Books.

Toktamışoğlu, M.; Alkış C. (2004). *İnsan Tanıma Kılavuzu*, 1.Basım, Ankara: Düş Yıldızı Yayınları

Tomlinson,J. (1999). *Globalization and Culture*, Polity Press, UK

Usluata, A. (1994). *İletişim*, Cep Üniversitesi, 1.Basım, İstanbul: İletişim Yayınları.

(www.irfanerdogan.com).