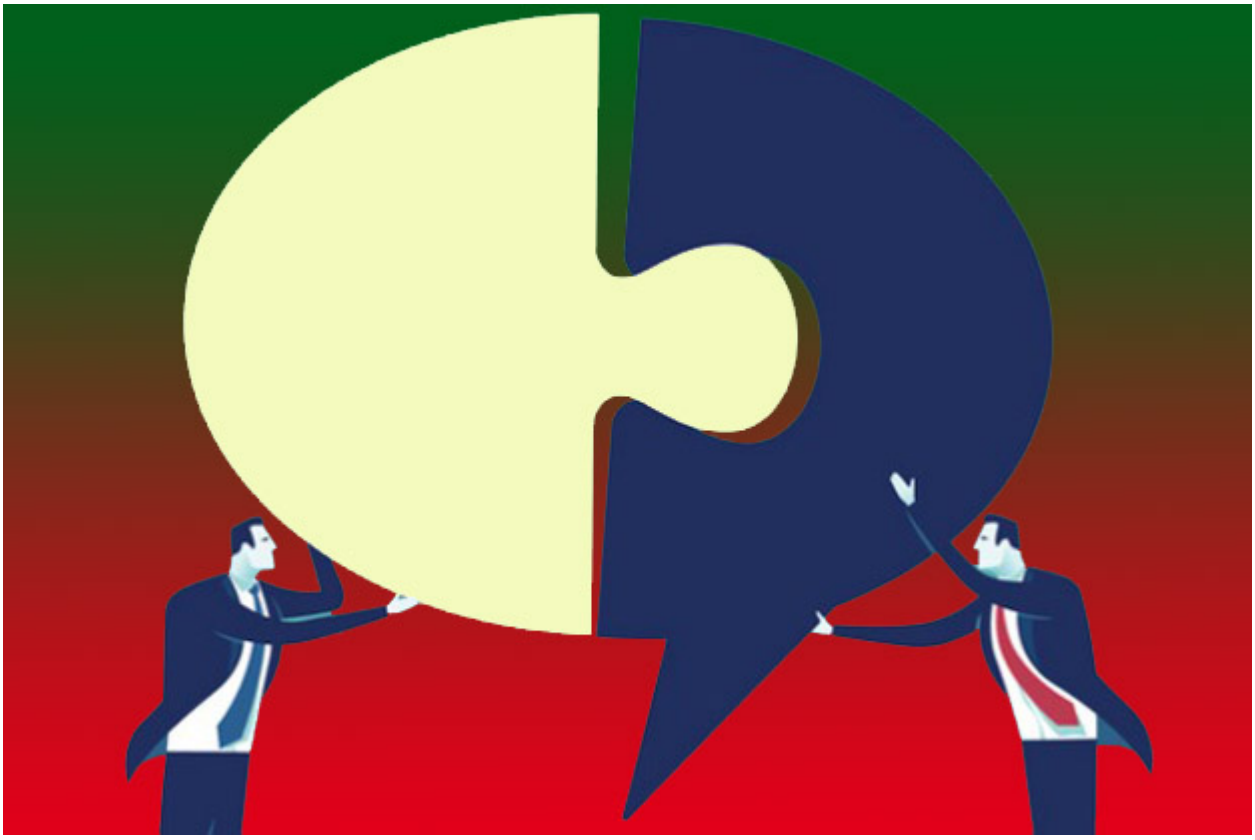
İletişebildiğimiz Kadar Etkiliyiz!



İnsan hayatında iletişimin etkisi ve önemi çok yüksektir. İletişim süreci tam bir fonksiyonel sistemler organizasyonudur. İletişimin kalitesi ve sürekliliği, öğrenme ve deneyimle geliştirilebilir hayati beceriler arasındadır.

İletişim anne karnında başlar. Bebeğin daha doğmadan önce annesi ve çevresiyle belirli seviyelerde iletişim kurduğunu biliyoruz. Annenin duygusal ve fizyolojik durumları bebeğini doğrudan etkiler. Bebeğin de ihtiyaç ve istekleri anneyi yönlendirir. Doğumla birlikte bebeğin dünyadaki ilk ve en önemli iletişimi anneyle başlar. Sonra bu halkaya baba ve diğer aile fertleri eklenir. İletişim becerilerinin gelişmesinde ve etkili kullanılmasında aile yaşantısının ömür boyu sürebilen kalıcı etkileri vardır. O yüzden, sağlıklı bir aile ortamı etkili iletişim becerilerinin gelişmesi için de gereklidir.

İletişim becerisi, diğer bütün ihtiyaçların giderilmesi için kullanılan temel araçların başlarında gelir. Hayatımızın aile, okul, iş, sosyal ortam gibi hemen her alanında diğer insanlarla iletişim içinde kalarak yaşarız. Hayvanlarla olduğu gibi, bitkilerin de iletişimsel uyarılara tepki verdiklerini kanıtlayan bilimsel deneyler ve gözlemler var. Hatta suyun bile iyi-kötü konuşmalardan etkilendiğini ölçmüşler!

İletişim fonksiyonu kısaca “Kaynak – Mesaj ve mesaj yolu – Alıcı” çevrimi içinde anlatılır. İletişimi başlatan kaynakta derlenen mesajın gövdesi sözlü veya yazılı olsa da eşlik eden beden dili, ses tonlaması, süreklilik vb. yan nitelikleri sayesinde etki seviyesi ve kalıcılığı değişir. Çünkü, alıcıya giden mesaj salt söz veya yazı gibi yalın algılanmaz, diğer unsurlar da dikkate alınır. Bazen sözlü olmayan beden dili gibi yancı mesajların etkisi gövde mesajından çok daha fazla olabilir. Alıcıda çözümleme yapılırken, mesaja yüklenen anlamı sürecin tamamı, yani kaynağın her şeyi etkiler.

İletişimde beden dilinin çok önemli olduğu doğrudur. Özellikle satış ve siyaset gibi konularda, belli hedeflere kavuşmak için başlatılan planlı iletişim süreçlerinde, profesyonel hazırlıklar gerekli ve

faydalıdır. Ancak, bu rötuşların abartılması da ters etki yapan, güven olgusunu yok eden başarısız sonuçlar getirir. Mesela, teknik bir konuyu izah eden birisinin, konuşurken iki elinin parmak uçlarını birebir buluşturduğu şekil, alanında uzmanlık, otoriterlik ve yüksek özgüveni gösterir. Ancak, bunu duyan herkesin sürekli gözümüze sokarcasına ve adeta parmaklarını birbirine tutkalla yapıştırılmış gibi abartması da tam tersine hilebaz ve samimiyetsiz kişilik imajı verir. O yüzden, bütün iletişim kanallarını ilaç gibi hassas dozlama yaparak kullanmak gerekir.

En etkili iletişimin yolu, doğru davranışlarla desteklenen samimi ve sahici yaklaşımlar sergilemekten geçer. Sözler ve fiiller birbiriyle çelişiyorsa iletişimden beklenen sonuçlar alınamaz. Bunu örnekleyerek biraz daha açalım:

Her insanın bir bilgi ve beceri dağarcığı, yani entellektüel deposu vardır. Bu bilgi ve becerilere sahip olması temel şart olmakla beraber, gösterilmesi ve uygulanması kadar istenen farkındalığı sağlayabilir. İnsanın davranışları bir nevi showroom yani satış mağazası gibidir. Bünyesinde sakladığı değerleri gösterebildiği kadar ilgi ve merak uyandırabilir. Henüz davranışa dönüşmeyen sözlü ifadeler veya iddialar ise bir nevi reklam demektir. Elbette reklamların da pozitif katkısı ve cazibe uyarıcılığı vardır. Ancak, reklam etkisi saman alevi gibidir. Başta güçlü ve hızlı yansa da desteklenmediğinde kısa zamanda zayıflar ve sönmeye döner. Yani davranışla desteklenmeyen veya ispatlanmayan bilgi ve beceri sözlerinin kıymeti kalmadığı gibi, güven kaybettiren kötü etkileri de vardır. İnsanlar ilk iletişimlerinde genellikle muhataplarına belirli bir güven kredisi verirler. İletişim sürecinin kalitesi ve tutarlılığı oranında bu kredi artar veya azalır. Güven duygusu tekrarlanan deneyimler sonucu ya perçinlenir veya tamamen kaybolur. Evlilik, siyaset, sağlık, eğitim, ticaret, yatırım gibi hayatın her alanında, iletişimde beklenen kalitenin vazgeçilmez unsuru güvendir.

İletişimin kalitesi kaynağından, mesajından ve mesaj yolundan geçse de başarısını belirleyen temel unsur alıcısındaki algı ve etkisidir. Alıcıdaki algılama sürecinde, devreye mesajın içerik yapısı ve mesaj yolunun seçimi gibi teknik unsurlar girer. Okuma yazması olmayan birisine çok önemli bir konuda yazılı açıklama verilmesi mesaj yolu hatasını gösterir. Sağlığı hakkında çok kritik bir karar veya onay vermesi beklenen bir hastaya, hekiminin yoğun tıbbi terminoloji kullanarak yaptığı açıklamanın da pek faydalı olacağı söylenemez. Yapılan incelemelerde, sağlıkta şiddet olaylarının en çok iletişim hatası ve bilgilendirme eksikleri yüzünden çıktığı anlaşılmıştır. İletişim kanalını ve içeriğini alıcının ihtiyaç ve kapasitesine göre uyarlamak gerekir. Bu uyarlamadaki başarısı, kaynak kişinin iletişim yeteneğini de gösterir.

Kurumsal iletişimde de aynı esaslar geçerlidir. Pek çok örnekten birkaçını kısaca hatırlatalım: Hem her ailede en az 3 çocuğun olmasını söyleyip hem de evliliği tuzağa dönüştüren ve zorlaştıran mevzuatın çıkarılması, değerlerimize düşman olduğu nihayet anlaşıldığı için iptal edilen İstanbul Sözleşmesinin artığı olan Toplumsal Cinsiyet Eşitliği gibi zararlı kavramların mevzuatımızda ve kurumsal eğitimlerimizde varlığının ısrarla sürdürülmesi, vatandaşlara sabır ve şükürle tasarruflu hayat tavsiye edilirken kamu kaynaklarının lüks ve israf dolu işlerde heba edilmesi, 23 yıldır emeklilik hakları yasayla gasp edilen EYT mağdurlarına primlerini fazlasıyla ödedikleri emeklilik maaşları çok görülürken, belirli bürokrat ve siyaset erbabının 3-5 maaşlı görevlerle ihya edilmesi, her zaman ve pandemi döneminde hassaten cansiperane çalışan sağlık personeline alkış ve kupkuru kalan methiyeler yapılırken, verilen sözlerin bir türlü tutulmayarak sürekli oyalanması gibi eylem ve söylem birliği olmayan hallerin tamamı, kurumsal iletişim facialarına dönmüştür. Devlet-Vatandaş arasındaki iletişim kalitesini ve başarısını düşürmüştür.

Sağlıklı, hakkaniyetli ve başarılı iletişime her zaman hepimizin ihtiyacı var. Bu konuda en büyük sorumluluk, göreve talip olarak milletin vekâletini alan siyasetçi ve yöneticilerdedir. Bireysel iletişim becerilerimiz bizleri kişisel başarıya ve hedeflerimize taşır. Kurumsal iletişim becerilerimiz ise toplumsal huzura ve refaha kavuşturur. Bu güzelliklere layığız ve ihtiyaç duyacağımız her türlü teçhizata da

sahibiz. Yeter ki bakacağımız ve alacağımız yerleri bilelim!