

Eylem Odaklı Yaklaşım Açısından İletişim Kavramının Analizi

Erdiñ Yücel , Konya

Öz

İletişim artık sadece bilimsel literatürün değil aynı zamanda günlük hayatın da konusu olmuştur. Bu gerçekten hareketle iletişimin daha detaylı bir şekilde mercek altına alınmasında yarar vardır çünkü iletişimin genellikle sadece iki kişinin karşılıklı konuşması olarak algılanması bu alanda bazı yanlış anlaşılmalara ortaya çıkmasına sebebiyet vermektedir.

Çalışmanın amacı iletişim kavramını eylem odaklı bir bakış açısıyla analiz etmektir. Bunun için iletişim kavramı öncelikle Bühler'in bakış açısıyla ele alınacaktır; çünkü Bühler'in iletişim modeliyle biraz daha anlaşılır hale gelen iletişim eylemi, Schulz von Thun'un mesajın dört yönünü ortaya koyduğu modeliyle daha net bir izahata kavuşmuştur. Thun iletişimi "nesnel ifade", "ilişki düzeyi", "iç dünyanın ifşası" ve "çağrı" kavramlarıyla çok ayrıntılı bir şekilde izah ederek bu alanda var olan önemli bir boşluğu doldurmayı başarmıştır.

İletişim alanına katkı sunan bir başka bilim adamı ise Watzlawick ve arkadaşlarıdır. Watzlawick ve arkadaşları "iletişim kuramamak imkânsızdır." düsturuyula hiçbir şey söylememenin de bir iletişim şekli olduğunu ortaya koyar. Bir başka deyişle Watzlawick hiçbir şey söylememenin de bir şey söylemek olduğu gerçeğini savunarak bu alana yeni sayılabilecek bir bakış açısı kazandırmıştır.

Anahtar Sözcükler: İletişim, kelimeler, dil, eylem, beden dili.

Abstract

Eine Analyse des Begriffes Kommunikation hinsichtlich der handlungsorientierten Betrachtungsweise

Kommunikation ist nicht nur Gegenstand der wissenschaftlichen Literatur, sondern auch des täglichen Lebens geworden. Deswegen würde es sich lohnen den Begriff „Kommunikation“ zu beleuchten. Da Kommunikation im Allgemeinen nur als gegenseitiges Gespräch zwischen zwei Personen wahrgenommen wird, führt dies zu Missverständnissen.

Ziel des Artikels ist es, den Begriff „Kommunikation“ vom handlungsorientierten Blickwinkel aus zu analysieren. In dieser Hinsicht wird der Begriff „Kommunikation“ in der Studie aus einer handlungsorientierten Perspektive behandelt. Die Kommunikationshandlung, die mit dem Kommunikationsmodell von Bühler einigermaßen verständlich wurde, wurde durch das Modell von Schulz v. Thun, in dem er die vier Seiten der Nachricht vor Augen führt, noch plausibler. Thun hat mit den Begriffen „Sachaussage“, „Beziehungsaspekt“, „Selbstkundgabe“ und „Appell“ die Kommunikation sehr detailliert erklärt und somit eine wichtige Lücke in diesem Bereich gefüllt.

Watzlawick und seine Kollegen sind weitere Wissenschaftler, die zum Bereich der Kommunikation beigetragen haben. Watzlawick stellt mit seiner Maxime „Man kann nicht nicht kommunizieren“ fest, dass nichts sagen auch eine Form der Kommunikation ist. Mit anderen Worten, Watzlawick leistete einen Beitrag in diesem Bereich, indem er die Tatsache vorbrachte, dass „nichts sagen“ auch „etwas sagen“ bedeutet.

Schlüsselwörter: Kommunikation, Wörter, Sprache, Akt, Körpersprache.

1. Giriş

Çalışmada kişilerarası iletişimin sadece sözlerden ibaret olmadığı bilakis girift ve dinamik bir eylem olduğu gerçeği gözler önüne serilmeye çalışılacaktır. Bu sayede iletişimin çok katmanlı yapısı analiz edilerek etkili bir iletişim kurmaya yardımcı olan çeşitli unsurlar da ortaya çıkarılacaktır.

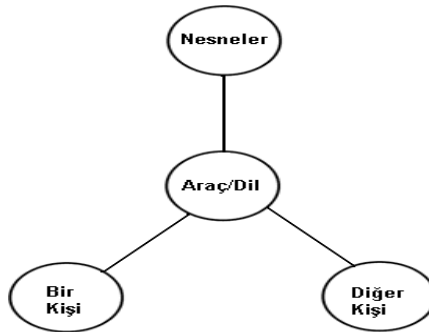
Kişilerarası iletişimin temel prensibini göz önünde bulundurduğumuzda iletişimi kolayca tanımlayabiliyor ya da en azından tarif edebiliyoruz. Birçok kişinin üzerinde ittifak edebileceği detaylı bir izahatı şu şekilde sunmak mümkündür:

İletişimde kendisini ifade etmek isteyen bir gönderici bulunur. Gönderici ifade etmek istediklerini fark edilebilen göstergeler yoluyla kodlar ve bunları mesaj olarak alıcıya aktarır. Bu işlemden sonra bu algılanan yapıyı deşifre etmek isteyip istemediğine alıcı karar verir. Bu işlemin sonucunda, genelde gönderilen ve alınan mesajlar birbirleriyle örtüştüğünden bir anlaşma meydana gelmektedir. Gönderici ve alıcı sıklıkla birbirlerinin mesajları hakkında geri bildirimler yaparak mesajın ne denli ulaştığını da kontrol eder (Schulz von Thun 1990a: 25-26). İletişim eyleminde büyük bir öneme sahip olan mesajı daha detaylı bir şekilde mercek altına aldığımızda, söz konusu mesajın birçok bildirişimi de beraberinde sürüklediğini tespit edebiliyoruz. Bu gerçek günlük hayatımızda sıkça rastlanılan bir durumdur. İletişim sürecinde gönderici her mesajında alıcıya aslında içinde birden fazla bildirişimler bulunan bir paketi de göndermiş olmaktadır. Mesaj bu yönüyle iletişim eyleminin daha da karmaşık bir yapıya bürünmesine yol açmaktadır.

İletişimde kullandığımız dile söz eylem açısından yaklaşıldığında mesajın birçok yönden farklılaştığını da görmekteyiz. Özellikle Searle dolaylı anlatım tarzını ortaya koyarken “söylemek” ve “kastetmek” kavramlarının altını çizmektedir (bkz. Finkbeiner 2015). Bu yaklaşıma göre, gönderici bir söylemde bulunduğu zaman aslında niyeti doğrultusunda bir şey ima etmektedir. Başka bir ifadeyle, kişiler iletişimde genellikle örtük ifadeler kullanmaktadırlar. Bu gerçek göz önüne alındığında iletişimin mesaj açısından çok katmanlı bir analize ihtiyaç duyduğu kolayca anlaşılmaktadır.

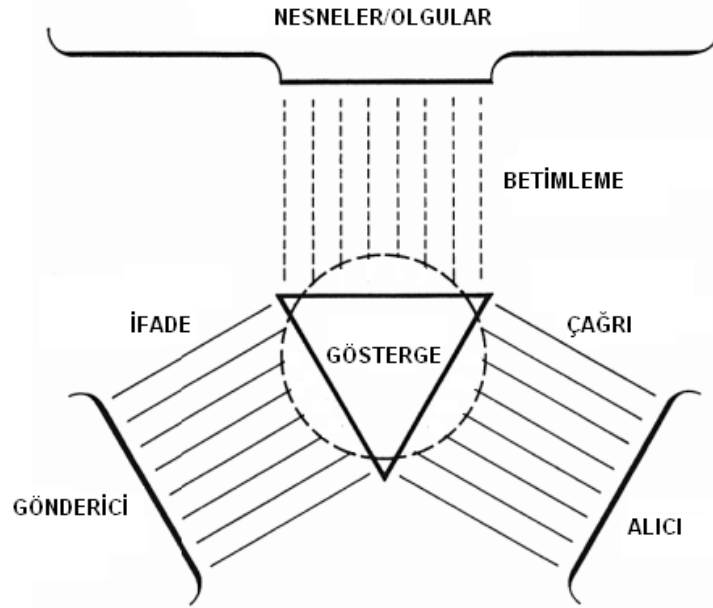
2. Kişilerarası İletişim

Kişilerarası iletişimin mercek altına alınması aslında çok yeni bir uğraşı alanı değildir. Eflatun ele aldığı dil teorisiyle kişilerarası iletişimin de temelini atmıştır. Eflatun’a göre dil bir “organon” (araç) olarak tanımlanır (bkz. Pelz 1987: 55). Aşağıdaki modelde Eflatun’un dil anlayışı açıkça görülmektedir.



Bu modele göre dil, iki kişiyle ve aynı zamanda nesnelere ilişki içerisindedir. Bühler bu modeli geliştirerek, daha ayrıntılı bir gösterge modeline dönüştürmüştür. Model bu haliyle aynı zamanda bir iletişim modeli olarak da tanımlanmaktadır.

Bühler yukarıda yer alan temel modeldeki “bir kişi” yerine “gönderici”, “diğer kişi” yerine ise “alıcı” kavramlarını kullanmaktadır. Bühler’in Eflatun’un tespitlerinden faydalanarak geliştirdiği gösterge/iletişim modeli şu şekildedir:



(bkz. Heringer 2004: 16)

İfade fonksiyonu: İfade fonksiyonu göndericinin iç dünyasının dışa vurumu olarak da algılanabilir. Gönderici alıcıya mesaj gönderirken aynı zamanda ruh halini de yansıtmaktadır. Bu sayede alıcı göndericinin duygu ve/veya düşüncelerini net bir şekilde algılayabilme imkânını elde etmiş olur.

Betimleme fonksiyonu: Gösterge aynı zamanda nesnelere ve olguları referans alır. Bir başka ifadeyle gösterge sadece dil sistemine değil aynı zamanda dil dışı gerçekliğe de sürekli atıfta bulunur. Bu fonksiyon göstergelerin gerçeklerin (nesnelere/olgular) birer sembolü olduklarını açıkça ortaya koymaktadır.

Çağrı fonksiyonu: Gönderici göstergeyi ileterek alıcının davranışını etkilemelidir. Bu özelliğiyle gösterge sinyal görevini üstlenmektedir; başka bir ifadeyle gösterge/mesaj, alıcıya bir çağrıda bulunmaktadır (Holly 2001: 6).

Tüm bu tespitler aslında Bühler’in yaklaşımı temel alınarak ortaya atılmıştır. Bu sebepten dolayı Bühler’in yaklaşımının dilbilimsel açıdan yeni bir anlayışı ortaya koyduğunu iddia etmek mümkündür. Bu yenilikle birlikte elbette kişilerarası iletişimde de önemli değişiklikler meydana gelmiştir. Bühler’in tespitine kadar dilbilimciler genellikle Saussure’ün gösterge modelinden de etkilenerek gösterge ile anlamın doğrudan ilişkisinden hareketle tespitler de bulunmaktaydılar. Ancak Bühler’in gösterge modeli bu klasik saptamalara göre çok dinamik bir özelliği de barındırmaktadır. Bühler’in bu modeli zaten söz-eylem prensibinin de temelini oluşturmuştur. Edimbilime

(Pragmatik) göre zaten kişi bir söz söylediğinde bir eylemde de bulunmuş olmaktadır (Ehrhardt und Heringer 2011: 9; Burkart 2002: 23).

Söz-eylem kuramından hareketle kişilerarası iletişimin de bir eylem olduğunu söylemek pekâlâ mümkündür. Gönderici alıcıya bir mesaj ilettiğinde mesaj, yukarıda belirtilen üç fonksiyon sayesinde, alıcıyı herhangi bir konuda harekete geçirmektedir. Örneğin gönderici alıcıya “Kalemi bana bi’ verebilir misiniz?” mesajını ilettiğinde, alıcı bunu salt dil bilgisel açıdan algılamamaktadır. Şayet alıcı bu mesajı salt dil bilgisel açıdan algılamış olsaydı, onu bir soru olarak görüp cevap olarak da “Evet verebilirim” diyerek, kalemi vermeyebilirdi. Bu durum ise alıcının bir hayal kırıklığı yaşamasına yol açabilirdi. Oysa mesaj pragmatik (edimbilim) açıdan irdelendiğinde, bunun bir soru eylemi değil, bir rica, bir istek eylemi olduğu alıcı tarafından algılanmaktadır. Bu açıdan bakıldığında “kibarlık” konusunun iletişimde yine pragmatik açıdan ele alındığında çok yönlü bir söz eylem olduğu anlaşılmaktadır (bkz. Meibauer 2008: 114-116).

Yukarıdaki tespitlerden de görüldüğü gibi iletişimi bir eylem olarak tanımladığımızda, kişilerarası iletişimin çok dinamik bir yapısının da olduğu ortaya çıkmaktadır. Gerek yabancı dil gerek ana dil eğitiminde öğrenilen emir kipleri, günlük hayatta kişilerarası iletişimde kullanım alanı bulamadığından, örtülü konuşma daha da fazla göze çarpmaktadır. Bu da iletişim eylemini daha da girift hale getirmektedir. Ancak bu durum günlük iletişimde bazen yanlış anlaşılmalara da sebebiyet vermektedir. Bu yanlış anlaşılmalar örneğin bazen bir ricada bulunurken ya da kibar olmaya çalışılırken ortaya çıkabilmektedir. Bu yüzden gönderici ifadelerini seçerken çok özenli davranmalı ve niyetini bazen farklı ifadelerle dile getirmelidir (Feldner 2017: 8-9).

İletişimde gönderici, niyetine göre alıcıyı etkilemek için öncelikle onun iç dünyasına yönelerek ilgisini çekmeye çalışır. Ancak bu şekilde alıcının davranışında bir değişiklik meydana gelmesi beklenebilir (bkz. Reisigl 1999: 37). Bu ise zaten çağrı fonksiyonunun temel görevleri arasında yer alır. Kısacası gönderici alıcının davranışını etkileyerek niyetini gerçekleştirme çabası içerisinde.

3. Schulz von Thun’un İletişimsel Analizi

İletişimin yukarıda saydığımız özellikleri dil psikolojisinin bakış açısıyla daha da geliştirilmiş, Bühler’in ortaya koyduğu model baz alınarak yeniden düzenlenmiş ve biraz daha detaylı şekilde sunulmuştur. Mesajın detaylı anatomisini ortaya koyan bu çalışmalar, doğal olarak kişilerarası iletişimde de kendisini hissettirmiştir. Thun modelini geliştirerek mesajın dört yönünü ortaya koyar ve Bühler’in modelini bir hayli ileriye taşır. Schulz v. Thun’un (1990a: 26-29) modelini şu şekilde açıklamak mümkündür:

Nesnel içerik: Mesaj öncelikle bir nesnel içeriğe sahiptir. Gönderici alıcıya öncelikle bir şey hakkında bilgi vermektedir. Bu mesajda ilk göze çarpan unsurdur. Ancak göndericiyle alıcı arasındaki ilişki bununla sınırlı değildir. Mesajın “nesnel içerik” boyutu bu haliyle buz dağının görünen kısmıdır.

İç dünyanın ifşası: Mesaj sadece bir olgu ya da bir nesne hakkında bilgi vermekle kalmaz, bilakis gönderici mesajıyla aynı zamanda iç dünyası hakkında da ipuçları ya da bilgiler vermiş olur. Mesajın bu özelliği sayesinde gönderici iç dünyasını ifşa

etmektedir, dolayısıyla alıcı da göndericinin iç dünyası hakkında fikir sahibi olma imkânını elde etmiş olmaktadır. Gönderici mesajı iletirken bazen iç dünyasını ifşa ettiğini fark etmemektedir (Zillioğlu ve Yüksel 1994: 36).

İlişki boyutu: Gönderici mesajı alıcıya iletildiğinde aynı zamanda göndericiyle alıcı arasındaki ilişki seviyesi de ortaya çıkmış olur. Mesajın bu özelliği göndericinin alıcıyı nasıl gördüğünü de ortaya koymaktadır. Kısacası alıcı göndericinin mesajından kendisine karşı nasıl davranıldığını da anlamış olmaktadır.

Çağrı: Mesaj alıcıya gönderilirken, sadece bir aktarma yapmış olmak amacıyla gönderilmez. Gönderici mesajıyla alıcıyı etkilemek arzusundadır.

Yukarıda ele aldığımız mesajın bu dört yönünü bir iletişim örneği üzerinde göstererek somutlaştırmaya çalışalım. Bir öğrencinin heyecanlı bir şekilde öğretmenler odasına gelerek, öğretmenine “Öğretmenim Nejat haritayı yere attı” dediğini varsayalım. Öğrencinin bu sözünü yukarıda saydığımız dört özellik bakımından irdelediğimizde şu tespitler de bulunmak mümkündür:

Öğretmen istediği takdirde öğrencinin mesajını “nesnel içerik kulağıyla” algılayabilir ve öğrenciye şöyle bir cevap verebilir: “Öyle mi, kasten mi yaptı peki bunu.” Yani öğretmen bilgiyi alır ve buna göre bir çıkarımda bulunabilir.

Yukarıda detaylı olarak ele alınan örnek gönderici açısından ele alınmıştır. Ancak şunu da eklemek gerekir ki aynı mesaj alıcı tarafından da irdelenebilir. Alıcının mesajın bu dört yönünü algılayabilmesi için, mesajın bu dört yönünden de haberdar olmalıdır. Mesajın bu dört bildirişiminden hangisini seçeceğine alıcı karar verir. Bunun için alıcının “dört kulağa” ihtiyacı vardır (Schulz von Thun 1990b: 47-60). Bu dört kulak aşağıdaki şekilde açıklanabilir:

Nesnel içerik kulağı: Alıcı göndericinin sözüne “nesnel” bir bakış açısıyla yaklaşabilir ve konu hakkında daha fazla bilgi isteyebilir. Böylece iletişim bu düzlemde devam eder.

İç dünyanın ifşası kulağı: Alıcı göndericinin ruh haline odaklanır ve mesajı alıcının duygu ve düşüncesine göre yorumlar.

İlişki boyutu kulağı: Alıcı göndericinin sözünü ilişki boyutu açısından değerlendirerek göndericiye güvenip güvenmediği gibi çıkarsamalar yaparak bunu dillendirebilir.

Çağrı kulağı: Alıcı sözün örtük bir mesaj içerdiğini anlar ve gerçekte kastedilene göre bir (söz) eylemde bulunur. Bir başka ifadeyle alıcı göndericinin alıcıya yaptırmak istediğini yaparak göndericinin niyetine göre hareket etmiş olur.

Tüm bu bilgiler mesajın dört bildirişimliliğinin hem gönderici hem de alıcı tarafından algılanabildiğini gözler önüne sermektedir. Zaten iletişim sürecine dâhil olan tüm kişiler herhangi bir mesajı gönderdiklerinde mesajın bu dört yönünü de ortaya koymaktadırlar. Özellikle alıcı kulağı çok hassas olan kişiler iletişimde çok daha fazla yanlış anlaşılmalara karşılaşılmaktadırlar. Gönderici ve alıcı arasında geçen “Ben öyle

demek istemedim!” ya da “Beni yanlış anladın!” tarzındaki sözler bu durumu net bir şekilde gözler önüne sermektedir.

İletişim eylemiyle ilgili tüm bu bilgiler sadece sözlü iletişim için geçerli değildir. Sözsüz iletişimde de çok bildirişimlilik söz konusudur. Sözsüz iletişim grameri kurallara göre oluşturulmadığından, daha fazla analiz yapılmasına imkân verir (Cüceloğlu 1997: 29). Ancak sözsüz iletişimde “nesnel içerik”ten bahsetmek mümkün değildir, çünkü herhangi bir söz sarf edilmemektedir. Ancak geri kalan üç faktör burada da geçerlidir. Örneğin bir kişi sükût ediyorsa, bu sessiz kalma durumu onun iç dünyası hakkında bazı ipuçları vermektedir.

Watzlawick ve arkadaşları (1990: 50-53) kişilerarası iletişimde önemli bir yer tutan “İletişim kuramamak imkânsızdır” (Man kann nicht nicht kommunizieren) düsturu yukarıda izah edilmeye çalışılan konunun alt yapısını oluşturmaktadır. Watzlawick ve arkadaşlarına göre eylemde bulunsak da bulunmasak da, yani konuşsak da konuşmasak da her halükarda bir iletişim içerisine girmektediriz. Örneğin bir kişi başka bir kişiye “Günaydın!” demiş olsa ve alıcı konumundaki kişi buna hiçbir cevap vermese dahi, gönderici bu sessizlikten “Seninle konuşmak istemiyorum.” mesajını çıkaracaktır. Bu durumda alıcı, “Hiçbir cevap vermediğim halde neden yanlış anlaşıldım?” gibi bir serzenişte bulunamayacaktır çünkü bu örnekte eylemsizlik de bir eylem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu ise Watzlawick ve arkadaşlarının “iletişim kuramamak imkânsızdır” sözünü açık bir şekilde desteklemektedir. Zaten ilk izlenimin yaklaşık otuz saniyede oluşması da (bkz. Baltaş ve Baltaş 2000: 7) kişilerarası iletişimde, sözden önce kişinin kıyafeti, tarzı ve duruşu vs. gibi söz dışı unsurların alıcıya mesajlar gönderdiğini gözler önüne sermektedir.

4. Sonuç

Kişilerarası iletişimde gönderici ve alıcı arasındaki etkileşim süreci söz-eylem prensibinden güç alarak çok katmanlı bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yüzden iletişim eylemi salt gönderici, alıcı, kanal, mesaj ilişkisiyle yeterince tanımlanamamaktadır. Bu hareketli süreç ilk olarak Eflatun’un dilden bir araç olarak bahsetmesiyle doğmuştur. Eflatun’un bu söylemine kadar, dil bir araç değil genelde bir sistem olarak algılanmaktaydı. Bühler Platon’un “dil araçtır” felsefesinden yola çıkarak bir gösterge modeli geliştirmiştir. Fakat Bühler, modeli ayrıntılı bir şekilde izah ederek aslında bir iletişim modelini de tanımlamıştır. Onun için Bühler’in modeli hem bir gösterge hem de bir iletişim modeli olarak alanyazında yer almaktadır. Bühler’in modelinde “Anlatım”, “Çağrı” ve “Betimleme” büyük bir rol oynamaktadır. Bu yeni bakış açısı iletişimin dinamizmini ortaya koymaktadır. Böylelikle iletişimde kullanılan kelimelere sadece “semantik” (Löbner 2015) açıdan yaklaşılmasının yeterli olmayacağı da anlaşılmaktadır.

Thun, Bühler’in bu modelini daha da geliştirerek mesajın dört yönünü ortaya çıkarmış ve günlük iletişim durumlarında iletişimin bu yönüne de dikkatleri çekmiştir. Thun göndericinin her mesajında farkında olunsun ya da olunmasın bu dört boyutu ortaya çıktığını tespit eder.

Tüm bu bilgilerin yanı sıra Watzlawick ve arkadaşlarının ortaya attığı “iletişim kuramamak imkânsızdır” düsturunun da iletişimin bu dört boyutu açısından ele alınması

gerektiği anlaşılmaktadır. Kişinin sükût ederek de bir iletişim eyleminde bulunduğu gerçeği, iletişim analizlerinin daha yakından ele alınmasına işaret etmektedir.

Kaynakça

- Baltaş, Acar ve Baltarı Zuhall** (2000): *Beden Dili*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Burkart, Roland** (2002): *Kommunikationswissenschaft*. Wien, Köln, Weimar: Böhlau Verlag.
- Cüceloğlu, Dođan** (1997): *Yeniden İnsan İnsana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Ehrhardt, Claus und Heringer, Hans, Jürgen** (2011): *Pragmatik*. Paderborn: Wilhelm Fink.
- Feldner, Marius** (2017): *Kommunikation Meistern*. Psychologie der Kommunikation zwischen Menschen. Great Britain: Amazon.
- Finkbeiner, Rita** (2015): *Einführung in die Pragmatik*. Darmstadt: WBG.
- Heringer, Hans, Jürgen** (2004). *Interkulturelle Kommunikation*. A. Francke Verlag: Tübingen.
- Holly, Werner** (2001): *Einführung in die Pragmalinguistik*. Berlin: Langenscheidt.
- Löbner, Sebastian** (2015): *Semantik*. Berlin, Boston: Walter de Gruyter.
- Meibauer, Jörg** (2008): *Pragmatik*. Tübingen: Stauffenburg Verlag.
- Pelz, Heidrun** (1987): *Linguistik für Anfänger*. Hamburg: Hoffmann und Campe.
- Reisigl, Martin** (1999): *Sekundäre Interjektionen. Eine diskursanalytische Annäherung*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Schulz von Thun, Friedemann** (1990a): *Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Schulz von Thun, Friedemann** (1990b): *Miteinander Reden 2. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Watzlawick, Paul; Beavin, H. Janet und Jackson, D. Don** (1990): *Menschliche Kommunikation. Formen Störungen, Paradoxien*. Bern: Hans Hueber.
- Zillioğlu, Merih ve Yüksel, Ahmet Haluk** (1994): *İletişim Bilgisi*. Eskiřehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.