

KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Yrd.Doç.Dr. Asuman Baysal
Dokuz Eylül Üniversitesi
Buca Eğitim Fakültesi
Eğitim Bilimleri Bölümü

ÖZET

“İletişim”, kişiler arasında yer alan duygu ve düşünce alışverişini dile getiren bir terimdir. Diğer bir deyişle, iki birim arasında birbirine ilişkin bir mesaj alışverişidir.

Bu makale , iletişimde yer alan davranış türleri, sözlü ve sözsüz iletişim biçimleri ve ilişkilerin gelişmesinde iletişimin nasıl kullanılacağı konularını kapsayarak, toplum içinde yaşayan insanların temel gereksinimlerinden biri olan iletişim sürecinin önemini vurgulamaktadır.

Anahtar Sözcükler: İletişim, İletişim ve İlişkiler

SUMMARY

“Communication” is a term that expresses trading thoughts and feelings between persons. In other words, it is trading messages in between two,concerning each other.

This article impresses on the importance of communication process which is one of the basic needs of human beings living in a society, as well as types of behaviors that take place in communications, types of communications (either with or without statements), how to use communication in improving relations.

Key words: Communication, Communication and relations

GİRİŞ

Bir çok yabancı dilde ortak olarak kullanılan “komünikasyon” (communication) sözcüğünün Türkçe’ye uyarlaması sayabileceğimiz “iletişim”, kişiler arasında yer alan düşünce ve duygu alışverişini dile getiren bir terimdir.

İletişim, bireyler,gruplar ve toplumlar arasında,söz,yazı,görüntü ile,el-kol hareketleri vb.simgeler aracılığı ile duygu ve düşüncelerin karşılıklı olarak iletilmesini sağlayan bir etkileşim sürecidir.(Dönmezer,1999)

Daha yalın bir deyişle, iletişim, iki birim arasında birbirine ilişkin mesaj alışverişidir. Birim, soyut bir kavramdır. Birbirleriyle karşılıklı mesaj alışverişi yapan insan, hayvan ya da makinenin her birine “iletişim birimi” adı verilir. İletişim birimleri de ikiye ayrılır, “kaynak birim” ve “hedef birim”. Kaynak birim, mesajı gönderen birimdir.Hedef birim,mesajı alan birimdir. Kaynak ve hedef birimler durağan olmayıp dinamik birimlerdir.

İletişimin olabilmesi için, sadece mesaj alışverişi, yani sadece iki yönlülük yeterli olamaz. Alınan ve verilen mesajların birbirleriyle ilişkili olması da gerekir. Günlük yaşamımızda yorgunluk, yanlış anlama, dikkati başka bir konuya verme gibi nedenlerden ötürü, iletişimde alınan ve verilen mesajların ilişkili olması aksayabilir. Akıl hastalarının iletişiminde görülebilen bu özellik, hastalığın derecesi ve türü hakkında ipucu veren en önemli belirtilerden biridir.

Mesaj, kaynak birimdeki içeriğin bir seçim sürecinden geçirilerek ifadesidir. Yani,mesajın kaynaktan kodlanması ve alıcı tarafından bu kodların çözümlenmesi ve bu işlev sonucunda alıcının etkilenmesi söz konusudur.Etkilenmiş olan alıcı,kaynağa karşı mesaj iletacaktır.Buna,yansıma (feed back) denilmektedir.Bu durumda alıcı,kaynak durumuna,kaynak ise alıcı(hedef birim) durumuna dönüşmüştür. Kaynak birimdeki içerik duygusal ya da düşünsel olabilir.Kaynak birimin etkileyici olabilmesi için,iki önemli özellik inanılır olma ve sevilmehtir.Kaynak birimin inanılır olması onun saygınlığına ve güvenilirliğine de bağlıdır.(Evliyaoğlu,1987;Kağıtçıbaşı,1977) Mesajın tanımında da belirttiğimiz gibi, seçme sürecinin söz konusu olmadığı otomatik tepkiler mesaj değildir.

İletişim iki yönlü bir süreçtir; o ne sadece alışı, ne de sadece veriştir.

Birbirlerini görmesi engellenen iki kişiden sadece biri konuşma olanağına sahipse, bu durumda iki yönlü iletişim değil, iletim söz konusudur. İletişimin olabilmesi için iki yönlülüğe gerek vardır. İletişimin iki yönlü bir olay olduğunu unutan kişiler, sadece konuşmak, konuşmak ve yine konuşmak isterler. Devamlı konuşanlar, iletişimden değil iletimden zevk alanlardır. Kişi karşısındaki kişilerle iletişim kurmak istiyorsa, onlara geri-iletim olanağı tanımak zorundadır. (Cüceloğlu, 1979; sf: 265-270)

İletişim Davranışları:

Her iletişimde belli bir davranış vardır. Dolayısıyla "iletişim davranışı"nu bir insanın diğeriyle sosyal bir etkileşim içinde haberleşmesi diye tanımlayabiliriz. İletişim çeşitli davranışlarla yapılır. İletişim davranışlarından en alt basamakta olanı, yani en ilkel olanı mesajı verilmek istenen olayı olduğu gibi karşısındakine göstermek, ya da o işte yapılan davranışları aynen tekrarlamaktır. Örneğin; henüz konuşmayan bir çocuk, erişemediği şekerliğe doğru annesini eteğinden çekip getirmeye çabalayarak bu isteğini haber verir. Gelişim basamaklarında ilerledikçe, iletişim davranışında da daha simgeleşmiş (sembolleşmiş) bir takım tepkiler ortaya çıkar. Bu, hareketler ile olabildiği gibi yüz mimikleriyle de olabilir. Belli bazı ses tonları ile ünlemler de böyle bir iletişim davranışı niteliği taşırlar. En yüksek basamaktaki iletişim davranışı ise sözcüklerle olandır. Bu da konuşma ve yazı ile iletişimidir. İnsanlar genellikle bu en yüksek basamaktaki sözel iletişimi kullanırlarsa da zaman zaman diğer iletişim davranışlarını da, ünlemleri, bağırma, ağlama, gülme, yüz mimikleri, beden hareketleri vb. kullanırlar. Bunlar çoğunlukla, belli koşullara göre değişen bir biçimde, sözel iletişime de eşlik ederler. İnsanlar olgunlaştıkça ve kültür düzeyleri yükseldikçe, iletişimde sözcüklerle anlatımı daha çok kullanırlar, anlatımda bedensel kalıtım gittikçe azalır veya ufak alanlarda yoğunlaşır. Anlatımda kullanılan ses tonunda giderek iletişimde değer kazanır. Duygusallığın arttığı hallerde anlatımda sözcükler yetmeyip, yanısıra diğer anlatım biçimlerinde de daha fazla kullanılır olur.

İki kişinin ya da iki ögenin arasındaki iletişim, anlatım ve izlenim (expression-impression) ilişkisiyle kurulur. Bir taraf genel görüntüsü, davranışları veya kullandığı işaretlerle (sinyallerle) karşı tarafa bir mesaj, bir bilgi iletirken, öteki taraf da bunlardan aldığı izlenim ile bilgi edinecektir.

İzlenim, karşımızdakinin anlatımından aldığımız algılarla onun hakkında veya onun iletmek istediği şeyler hakkında kendimize göre bilgi edinmektir. İzlenimde, analitik ve global (çözümleyici ve bütünsel) olmak üzere iki etken birarada rol oynamaktadır. Analitik etken, karşımızdakinin iletişim davranışı içinde kullandığı işaretleri (şifreleri) çözmektir. Global etkende ise duygularımız ağır basmaktadır. Yani herhangi bir izlenim olurken, bir yandan karşımızdakinin kullandığı simgeleri çözer, bir yandan da bunu duygusal biçimde değerlendirerek, bir bütün halinde izlenim alırız. Karşımızdaki, herhangi bir haber iletme ya da anlatımda bulunma çabasında olmadığı halde bile, biz ondan bir izlenim edinir, bizde iye veya kötü bir izlenim bıraktığını söyleriz (Koptagel, 1984; s: 191).

İletişim Türleri:

Sözsüz İletişim:

Karşı karşıya gelerek kurulan kişilerarası iletişimlerde hem sözlü, hem de sözsüz mesajlar aynı anda kullanılır. Bu konuşmalarda bütün mesaj alışverişinin ancak küçük bir bölümünü sözlü mesajlar oluşturur; yüz ifadeleri, el-kol hareketleri, beden konumu ve sesin yükselip alçalmasıyla gönderilen sözsüz mesajlar iletişimde kullanılan mesajların daha büyük bir bölümünü kapsar.

Bazı anlamlar, hissedilenler sözsüz iletişimle daha etkili bir biçimde kişi tarafından karşısındaki kişiye aktarılabilir. Elin dokunuşu, bedenin duruşu, yüz ifadeleri kişinin duygusunu daha kolay belirten mesajlardır.

Sürekli olarak etrafımıza sözsüz mesajlar göndeririz. Bu durumu unutmazsak, kendimiz ve başkaları hakkında bilgi edinebileceğimiz devamlı bir kaynak bulunduğunu unutmamış oluruz. Bu kaynağa duyarlı kalırsak, çevremizdekilerin neler hissettiğini ve düşündüğünü, hareketlerimizle etrafa kendimizin ne gibi mesajlar verdiğini daha çabuk kavrayabilir ve daha doyumlu insan ilişkileri içine girme olanağını elde etmiş oluruz.

Sözsüz iletişim bireyin gerçek duygularını daha iyi yansıtabilir, ancak yorumlanmaya o kadar açıktır ki, hemen bir yorum yapıp herşeyin anlaşıldığı sonucuna varılamaz. Yüz ifadeleri, ses tonu, bedenin gergin ya da gevşek oluşu, duruş ve oturuş konumu ve kol hareketleri kişinin iç dünyasının belirtirlerdir ancak bunlardan çıkarılacak anlam, bir zaman süresi içinde başka gözlemlerle karşılaştırılmalıdır.

Sözsüz iletişimle ilgili araştırmalardan elde edilen özellikle ilginç bir bulgu, sesinin perdesine bakarak birinin yalan söylediğini anlayabilme olasılığıdır. Bir çok çalışma (Ekman, ve arkadaşları, 1976 ve Kraus ve arkadaşları, 1976) birisi yalan söylerken, sesinin ortalama perdesinin, gerçeği söylerken olduğundan daha yüksek olduğunu göstermektedir. Aradaki fark çok küçüktür ve büyük bir olasılıkla yalnızca dinleyerek ayırtedilemez. Ancak elektronik araçlarla sesin çözülmesi, oldukça kesin bir doğrulukla yalanı ortaya çıkarabilir. Tersine eğer inanılması isteniyorsa, derinden konuşmak iyi bir fikirdir.

Sözcüklerin anlamı üzerinde büyük ölçüde anlaşılrsa da, insanlar sözsüz dile ilişkin değişikliklere yükledikleri anlam bakımından oldukça büyük farklılıklar gösterirler. Bazı insanlara göre, konuşmada bir duraklama vurgu içindir, diğerlerine göre kendine güvensizlik anlamını taşır, yüksekçe bir ses perdedeki heyecan ya da yalan anlamına gelebilir, gürültülü konuşma kızgınlık, vurgu ya da heyecan olabilir. Böylece sözsüz dile ilişkin belirti ve ipuçlarının yorumu sorunu çok büyüktür. Yine de, sözsüz dilin önemli bir bilgi kaynağı olduğu açıktır.

Beden hareketlerinin anlamı, eylemde bulunan kişiye, kültüre ve başka etmenlere bağlı olduğundan, güvenilebilir bir beden hareketleri sözlüğü yazılamaz. Ancak bu, hiçbir zaman beden hareketleri ve duruşların bilgi taşıdıklarını yadsıyoruz anlamına gelmemelidir. Kısacası, beden hareketlerinin doğru yorumu, söz konusu birey ve bağlama ilişkin tam ve doğru bir bilgiye bağlıdır. Bu durumda bile, bir çok beden hareketi belirsiz olacaktır. Önemli olan nokta, beden hareketlerinin bilgi taşıyabildiği bazı koşullar altında, önemli bir iletişim aracı olduklarıdır (Fredman, Sears ve Smith, 1989).

Sözlü İletişim

İletişimimizi sağlayan temel araç, konuşma dilimizdir. Bireysel bir olay olan konuşma (speak) ile bireyler üstü bir olay olan dil'i (language) birbirinden ayırt etmek gerekir. Dil işaretlerden kuruludur. Bu işaretlerle bir kişi başkalarına mesaj iletir. Konuşma veya dil yoluyla iletişimde kullanılan işaretlerin hem belli olay veya nesnelere açıklayacak nitelikte olması, hem de iletişim kuran kişilerde aynı kavramları uyandırması gerekmektedir. Bu bakımdan, birer simge niteliğinde olan sözcüklerden kurulu dil ile, konuşmada kullanılan işaretler veya simgeler bireyler için ortak bir anlam taşıyor, ya da onlarda aynı kavramları çağrıştırmıyorsa, iletişim söz konusu olamaz. Bu nedenle konuşma dilinde heceler, sözcükler ve tümceler birbirleriyle bir ilişki ve sıralama düzeni içinde kullanılıp simgesel bir anlam taşırlar (Koptagel, 1984)

Kısaca,sözlü iletişim,bilgi yada düşüncelerin kelimeler yoluyla iletilmesidir.Öncelikle neyin iletilmek istendiği çok iyi belirlenerek yola çıkılmalıdır.Her sözlü alış-veriş ortamına uygun bir kavramdan kaynaklanmalı ve amaçlanan etkiyi yaratabilrcek düzende olmalıdır.Söylenecik ve söylenince gerçekleştirilecek fikir ve sonuç hakkında bir netlik elde edildikten sonra,bunu belirtecek en iyi kelime dizeleri bulunmak zorundadır.(Sillars,1995)

Görsel İletişim

Kelimeler kullanarak iletişim kurmanın yanısıra,fotoğraf,resim ve çizimle de iletişim kurmak mümkündür.Örneğin,bir trafik kazası resmi,acı çekmeyi yazılı anlatımdan daha çabuk ifade edebilir. Yine,çizgiyle anlatım çok güçlü bir politik mesajın verilmesinde çok etkili olabilir.(Sillars,1995)

Dökmen'e(1994) göre,bir insanın düşünmesini,duygulanmasını,kişisel gereksinimlerinin farkına varmasını,iç gözlem yapmasını,rüya görerek kendi içinden mesaj almasını ya da kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesinide bir "iç iletişim" saymak mümkündür.Karşı karşıya gelen iki insan arasında gerçekleşen iletişimin benzeri,tek bir insanın içinde de gerçekleşmektedir.(Dökmen,1994,sf:16)

İlişkilerin Gelişmesinde İletişim

Kalıcı ilişkileri inceleyen sosyal bilimciler tarafından uzun süredir iletişimin yaşamsal önemi bilinmektedir. İletişimin önemini en belirgin şekilde vurgulayan kanıt Markman'ın 1981'deki çalışmasından gelmektedir. Markman, 9 çifti evlenmeyi planladıkları dönemden başlayarak ve evlilik sonrası da olmak üzere, 5,5 yıl süreyle izleme olanağı bulmuştur. Çalışmanın ilk değerlendirmesinde, bu çiftler, aralarındaki ilişkiden aldıkları doyumunu belirten bir anketi doldürmüşlerdir. Ayrıca, ilişkilerindeki mevcut sorunların yoğunluğunu da derecelendirmişlerdir. Daha sonra, eşlerin arasındaki iletişim derecesi ölçülmüştür. Bu arada çiftlere, bir konuşma ortamında kendi sorunlarından bazılarını tartışmaları söylenmiştir. Bu ortam öyle düzenlenmiştir ki, her kişi karşısındaki diğer kişinin fikirlerini 1'den (süper negatif) 5'e kadar puanlamışlardır. Çiftler puanlamanın karşılıklı olarak yapıldığını bilmekle beraber, karşısındaki partnerinin, fikrine kaç puan verdiğini görememektelerdir.

Markman'ın ilk takip yılında, çiftlerin ilişkileri hakkındaki düşünceleri ile doyum ve problem yoğunluğu ölçümleri arasında pozitif bir korelasyon bulunmuştur. Daha sonraki takiplerde ki bunlar 2,5 ila 5 yıl arasında değişmektedir, çiftler evlilik öncesinde pozitif iletişim puanları yüksek olduğu oranda mutlu bir evliliğe sahiptirler.

İki insan birlikte yaşadığında ve birbirleriyle ilgilendiklerinde kaçınılmaz şekilde farklılıklar, fikir ayrılıkları ve çatışmalar olacaktır. İlişkinin hem kalitesini, hem de ilerleyişini belirleyecek olan şey de bu farklılıkları nasıl ele aldığımız, bunlarla ilgili nasıl bir iletişime girdiğimiz ve bunları nasıl çözümlendiğimizdir.

İllinois Üniversitesi'nde John Gottman ve arkadaşları, kalıcı ilişkilerde iletişimle ilgili bir araştırma programı yürütmüşlerdir. Bu araştırmalarında, stresli evliliklerle mutlu evliliklerdeki çiftlerin, iletişim şekilleri karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırmanın en önemli yönleri aşağıda verilmektedir:

1) İletişim açısından, iki grup arasında fark yoktur.

2) İletişimin sağlamlılığı açısından, mutlu çiftlerde oldukça pozitif bir sağlamlılık söz konusu iken, ne yazık ki stresli partnerler sıklıkla düşük iletişimlerde bulunmaktadır. Bu iletişimde, problemleri açığa çıkarabilmek tartışmanın gelişmesinde önemli bir aşama teşkil etmektedir.

Stresli çiftlerde bu olay genellikle karşılıklı şikayet etme şeklinde seyretmektedir. Mutsuz çiftler bu anlamda birbirlerini değerlendirmede eksik kalmaktadırlar. Mutlu çiftlerde ise taraflardan biri karşısındakinin bir yönü ile ilgili şikayette bulurken, onun görüş açısını ve duygularını da anlamaya çalışmaktadır.

3) Anlaşmaya varmak; stresli çiftlerde "sen şunu yaparken, ben de bunu yaparım" şeklinde karşı önerilerle biterken, mutlu çiftlerde ise "kontrat yapma" şeklinde bitmektedir. Yani mutlu çiftler kendileri açısından, tek yönlü çözümler bulmak yerine, her ikisinin de önerilerini karşılayabilecek bir çözüm bulmaya yönelirken, stresli çiftler kazan ya da kaybet türü bir savaşa saplanmış gözükmektedir.

4) Zihin okuma; kurulmuş bir ilişkide insanların birbirlerini gerçekte olduğundan daha fazla tanıdıklarını sanmaları ve buna dayanarak karşısındakine, örneğin "bir işi neden yaptığını" sormak yerine söylemek anlamına gelmektedir. Gottman, tüm evli çiftlerin birbirlerinin zihnini okuduğunu ortaya koymuştur. Aslında burada önemli bir sorun yoktur ancak, stresli çiftler zihin okuma işini emosyonel olarak negatif bir yönde yapmaktadırlar. Eleştirici ve saldırganlardır. Doyumlu çiftler ise daha nötr ya da pozitif bir affektle zihin okurlar, birbirlerini kötü dürtülere sahip oldukları yolunda suçlamazlar.

5) Metakomünikasyon; örneğin bir insan "böylelikle bir yere varabileceğimizi sanmıyorum" dediği zaman bir metakomünikasyonel yargı belirtmiş olur. "Niye böyle söyledin?" sorusu da metakomünikasyonel bir sorudur. Gottman, stresli ve doyumlu çiftler arasında metakomünikasyon sıklığı açısından bir farklılık saptamamıştır. Ne var ki, stresli çiftlerin metakomünikasyonlarının emici olduğunu ve bir konudan başka bir konuya geçmenin zor olduğunu bulmuştur. Doyumlu çiftler ise, metakomünikasyon yaptıktan sonra kolaylıkla başka bir konuya geçebilmektedirler.

Metakomünikasyon üzerinde Gottman'ın bulguları Murphy ve Mendelson'un klinik gözlemleri ile uyumaktadır. Stresli çiftler, birlikte ne yapacaklarından ziyade, kendilerinin ne zaman ne yapacağı konusu üzerinde yoğunlaşırlar. İşbirliği ve koordinasyonları zayıftır. Tek tek herkesin ne yapacağı konusu

ile fazla ilgilendiklerinden ya da birbirlerini aldatıp aldatmayacaklarına dair emin olmaya çalışmakla çok fazla ilgilendiklerinden, birbirlerinden bir şey elde edememektedirler.

6) Kendini özetleme; daha önce söylemiş olduklarını sürekli olarak özetleme anlamına gelir ki, iletişimle bir ilgisi yoktur. Daha çok, karşıdaki insanı sıkır. Stresli olan çiftler bunu (ben demiştim, hep derim, sana söyledim... şeklinde) sık sık yaparlar.

Kimsenin bu sendroma kapılmayı istemeyeceği açıktır. Ancak kızgın, anksiyöz olduğumuzda farkında olmadan karşılıklı olarak şikayet etmeye başlayabiliriz. Hem kendimizi, hem de karşımızdakini sıkırmaktan başka bir işe yaramayan bu durumdan nasıl kaçınabiliriz? Gottman, "geçerli kalma" faktörünün önemli olduğunu vurgulamıştır. Sendromun erken döneminde, insanlar karşıdakinin kendisini dinlemediği fikrine kapılmakta ve fikirlerini tekrar etmenin geçerli bir nedeni olarak bu durumu görmektedirler. Açıktır ki, eğer bu insanlar karşıdakinin kendisini dinlediğini ve ilgilendiklerini düşünselerdi, daha sonraki aşamalar gelişmezdi. Burada önemli olan dinlemek, karşıdakinin görüş açısından da durumu görmeye çalışmak ve bu çabayı gösterdiğini karşıdakine anlatabilmektir.

Geçerli kalma, karşıdakini tam olarak kabul etme ya da onunla fikirbirliği anlamına gelmez. Karşımızdakinin olaya bakışını anlamış olabiliriz ya da bunun tersini düşünüyor olabiliriz.

Örneğin;

A- Böyle davrandığın zaman senden nefret ediyorum!

B₁- Bende sarhoş olup eve geldiğinde senden nefret ediyorum (Karşılıklı şikayet etme).

B₂- Haklısın değişeceğim (Kabullenme).

B₃- Anlıyorum, böyle düşündüğün için seni suçlayamam ama sende beni anlamaya çalış! (Geçerli kalma)

Geçerli kalma, anlayış ve iki yönlü tartışma yoluna yönelten bir davranıştır. Kendini özetleme sendromu ise bir "monolog" dur. Eşlerin ciddi atışmalarında, ortamın sıcaklığı içinde karşıdakini dinlemek ve geçerli kalma yolunu seçmek zor olabilir, ama bu yol tartışma sonrası ilişkinin gidişi üzerinde olumlu etki yapacaktır.

Kişilerarası iyi iletişimin diğer bir temel noktası da kendi görüş açımızı iyi ifade edebilmektir.

Kalıcı partnerlerin arasındaki iletişimde, açıklığı sağlayan faktörler, kendimizi özel ve sorumlu hissetmektir. Özel olmakla kendi görüş açımızı muhafaza ederken, sorumlu olmakla da karşımızdakine saldırmaktan kaçınmış oluruz. Böylece, artık bir çözüm yoluna ulaşılması muhtemel bir tartışma yolu açılır. Bu tartışma, ilişkiyi yordayıcı olmaktan çok, ilerletici olur.

"Çatışma" bir ilişki için iyi olabilir mi?

Kalıcı ilişkide çatışma kaçınılmaz olmakla beraber, çoğu kişi muhtemelen tartışma, fikir ayrılığı ve kavgaların tatsızlığından uzak kalmak ister. Belki de çatışmaya karşı bu olumsuz tavır yanlıştır. Çoğu sosyal bilimci artık, çatışmanın ilişkide kalıcılığı pekiştiren bir husus olduğunu düşünmektedir. Önemli olan, çatışmanın ele alınış biçimidir ki, ilişkinin gelişmesinde de bu ele alınış biçimi katkıda bulunmaktadır.

Dürüstçe ve yetenekli biçimde yapılan bir "kavga" ilişkide kalıcılığı pekiştirir. Eğer bu biçimde yapılmazsa ya " kötü kavga" ortaya çıkar ki bu hem bireyi hem de karşıdaki kişiyi olumsuz etkiler, ya da kavgaya neden olacak olan etken görmezlikten gelinir, baskalaşır ve bu ileride patlayacak ciddi bir birikime neden olur (Brehm ve Kassin, 1989).

Özetle; kişilerarası iletişimde, önemli olan yaşanan çatışmalarda sorunların nasıl çözümlenebileceği, ne tür bir iletişim yönteminin kullanıldığı, daha çok sorunun kimi ilgilendirdiğidir. Bunlar bilinirse, uygun iletişim yöntemleri deneyerek, çatışmalar çözümlenebilir, sorunlar uygun şekilde ele alınabilir. (Dönmezer, 1999)

Kısacası; iletişim sosyal bir varlık olan insanın yaşamını uyum içinde sürdürebilmesi için öğrenilebilecek ve deneyimlenecek temel bir gereksinimdir.

KAYNAKÇA

- Brehem,S;M.Kassin(1990).**Social Psychology**.Houghton Mifflin Comp.Boston.
- Cüceloğlu, Dođan (1979). **İnsan İnsana**. İstanbul.
- Dökmen,Üstün(1994).**İletişim Çatışmaları ve Empati(Sanatta ve Günlük Yaşamda)**.Sistem Yayıncılık,İstanbul.
- Dönmezer,İbrahim(1999)**Ailede İletişim ve Etkileşim**.Sistem Yayıncılık,192,İstanbul.
- Evliyaoğlu,Gökhan(1987).**İletişim Psikolojisi-Psikolojik iletişim**.Gazeteciler Cemiyeti Yay.Ankara.
- Fredman,J.L;D.O,Sears;J.M,Carlsmith(1989).**Sosyal Psikoloji**.Çev:Ali Dönmez,Ankara.
- Kağıtçıbaşı,Çiğdem(1977).**İnsan ve İnsanlar-Sosyal Psikolojiye Giriş**.Duran Ofset Matbaacılık S.A.Ş,İstanbul.
- Koptagel, Günsel , İ.İlal. (1984). **Tıpsal Psikoloji**.Tıpta Davranış Bilimleri,İstanbul.
- .Sillars,Stuart(1995).**İletişim**.Çev:YrdDoç.Nüzhet Akın,M.E.B,Ankara..