



Editör:  
Doç. Dr. İzlem Vural

## İLETİŞİM

ISBN 978-605-364-263-3

Kitapta yer alan bölümlerin tüm sorumluluğu yazarlarına aittir.

© 2014, Pegem Akademi

Bu kitabın basım, yayın ve satış hakları  
Pegem Akademi Yay. Eğt. Dan. Hizm. Tic. Ltd. Şti'ye aittir.  
Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri,  
kapak tasarımı, mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik, kayıt  
ya da başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz.  
Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.  
Okuyucularımızın bandrolü olmayan kitaplar hakkında  
yayınevimize bilgi vermesini ve bandrolsüz yayınları  
satın almamasını diliyoruz.

1. Baskı: Şubat 2012, Ankara

2. Baskı: Ekim 2014, Ankara

Yayın-Proje Yönetmeni: Ayşegül Eroğlu

Dizgi-Grafik Tasarım: Demet Tamer

Kapak Tasarımı: Gürsel Avcı

Baskı: Ankamat Matbaacılık San. Ltd. Şti

30. Cadde 1344. Sokak No: 60

İvedik Organize Sanayi Bölgesi /ANKARA

(0312-394 54 94 - 394 54 95)

Yayıncı Sertifika No: 14749

Matbaa Sertifika No: 13256

## İletişim

Karanfil 2 Sokak No: 45 Kızılay / ANKARA

Yayınevi 0312 430 67 50 - 430 67 51

Yayınevi Belgeç: 0312 435 44 60

Dağıtım: 0312 434 54 24 - 434 54 08

Dağıtım Belgeç: 0312 431 37 38

Hazırlık Kursları: 0312 419 05 60

İnternet: [www.pegem.net](http://www.pegem.net)

E-ileti: [pegem@pegem.net](mailto:pegem@pegem.net)

## ÖN SÖZ

Sevgili okurlar,

Bu kitap iletişim olgusunu ve iletişimin temel kavramlarını; bir süreç olarak işleyişini, temel iletişim türlerini ele almaktadır. Her bölümün kendi içinde alt bölüm başlıkları ile çeşitlendirildiği kitapta, iletişime ilişkin temel bilgilerin sunulmasına ve dilin sadeliğine özen gösterilmiştir. İletişim alanında akademik çalışmalarını sürdüren yazarlar tarafından hazırlanmış olan bu kitap, 7 bölümden oluşmaktadır:

*‘İletişim Kavramı ve İletişim Süreci’* başlıklı bölüm, iletişimin kavramsal olarak tanımlanması, iletişim sürecinin öğelerinin neler olduğu ve sürecin işleyişiyle iletişim engellerini açıklamaktadır. Gündelik yaşamda en sık kullanılan iletişim türlerinden biri olan *‘Sözlü İletişim’* başlıklı bölüm, iyi bir konuşmanın özellikleri, konuşma türleri ve etkili konuşmanın temelleri üzerinde durmaktadır. *‘Sözsüz İletişim’* başlıklı bölüm, sözsüz iletişim ve işlevleri, sözsüz iletişim yollarının neler olduğu; jest, mimik, mekân, renk kullanımı ve fiziksel görünümün önemine dikkat çekmektedir. Benzer şekilde gündelik yaşamda yaygın ve sıklıkla kullanılan iletişim yöntemlerinden biri olan *‘Yazılı İletişim’* başlıklı bölümde, tarihsel olarak yazı ve gelişimi, yazılı iletişimin özellikleri, yazışmaların düzenlenmesi, yazım kuralları, noktalama işaretleri, iş yazışmaları, resmi yazışmalar ve özel yazılar açıklanmaktadır. *‘Biçimsel İletişim’* bölümü, örgüt ve örgütsel iletişim kavramını, örgütsel iletişim ağlarını, örgütlerdeki iletişim kanallarını ve biçimsel iletişim araçlarını ele almaktadır. *‘Biçimsel Olmayan İletişim’* başlığının altında ise örgüt kültürü ve örgüt kültürünü oluşturan unsurlar, örgütsel politika ve liderlik kavramları anlatılmaktadır. Son bölüm, *‘Örgüt Dışı İletişim’* başlığı altında verilmiş ve temel kavramlar, örgüt dışı hedef kitle, örgüt dışı kitle ile iletişimi etkileyen faktörler alt başlıklarında ele alınmıştır.

Kitabın ortaya çıkmasında emeği geçen değerli yazarlara ve Pegem Akademi’ye göstermiş oldukları titiz çalışmalarından dolayı teşekkür ederim.

**Eskişehir, Ekim 2014**

**Doç. Dr. İzlem VURAL**

## **Bölümler ve Yazarları**

### **1. BÖLÜM: İLETİŞİM KAVRAMI VE İLETİŞİM SÜRECİ**

**Yrd. Doç. Dr. Yavuz Tuna**

***Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi***

### **2. BÖLÜM: SÖZLÜ İLETİŞİM**

**Yrd. Doç. Dr. Özgül Birsen**

***Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi***

### **3. BÖLÜM: SÖZSÜZ İLETİŞİM**

**Yrd. Doç. Dr. Funda Erzurum**

***Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi***

### **4. BÖLÜM: YAZILI İLETİŞİM**

**Yrd. Doç. Dr. Mestan Küçük**

***Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi***

### **5. BÖLÜM: BİÇİMSEL İLETİŞİM**

**Yrd. Doç. Dr. Figen Ünal Çolak**

***Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi***

### **6. BÖLÜM: BİÇİMSEL OLMAYAN İLETİŞİM**

**Yrd. Doç. Dr. Figen Ünal Çolak**

***Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi***

### **7. BÖLÜM: ÖRGÜT DIŞI İLETİŞİM**

**Öğr. Gör. Levent Özkoçak**

***Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi***

# İÇİNDEKİLER

## 1. BÖLÜM İLETİŞİM KAVRAMI VE İLETİŞİM SÜRECİ

Yrd. Doç. Dr. Yavuz Tuna

Örnek Olay .....	2
Giriş .....	3
İletişim Kavramı.....	3
İletişim Süreci ve Ögelerinin Özellikleri .....	6
İletişim Sürecinin İşleyişi ve Çeşitleri .....	11
İletişim Engelleri .....	15
Özet .....	20
Değerlendirme Soruları .....	21
Kaynakça.....	23

## 2. BÖLÜM SÖZLÜ İLETİŞİM

Yrd. Doç. Dr. Özgül Birsen

Örnek Olay .....	27
Giriş .....	28
İyi Bir Konuşmanın Özellikleri .....	28
İyi Bir Konuşma, Bilgiye Dayanmalıdır .....	29
İyi Bir Konuşmada Kullanılan Dilin Kuralları ve Yapısı Doğru Kullanılmalıdır.....	29
İyi Bir Konuşmanın Amacı Olmalıdır .....	29
İyi Bir Konuşma İlginç Olmalıdır .....	29
İyi Bir Konuşma Konuşmacının Kişiliği ile Bütünleşmelidir .....	30
İyi Bir Konuşma Hedef Kitlenin Özelliklerini Dikkate Almalıdır.....	30
İyi Bir Konuşma Sağlam Bir Konuşma Yöntemine Sahip Olmalıdır.....	30
İyi Bir Konuşma İlgi Çekici Olmalıdır.....	30

İyi Bir Konuşma Beden Dilini Doğru Kullanmayı Gerektirir .....	31
İyi Bir Konuşma, Canlı Bir Dil, Doğru Üslup Gerektirir .....	31
Hazırlıklı ve Hazırlıksız Yapılan Konuşmalar .....	31
Topluluk Önünde Konuşma Kuralları .....	36
Etkili Konuşmanın Temelleri .....	38
Özet .....	45
Değerlendirme Soruları .....	46
Kaynakça.....	48

### 3. BÖLÜM SÖZSÜZ İLETİŞİM

Yrd. Doç. Dr. Funda Erzurum

Örnek Olay .....	52
Giriş .....	53
Sözsüz İletişim Nedir? .....	53
Sözsüz İletişimin İşlevleri .....	56
Sözsüz İletişim Yolları .....	58
Beden Dili .....	58
Beden Dilinin Kültürel Boyutları.....	60
Yüz İletişimi .....	61
Jestler ve Mimikler.....	62
Ses .....	64
Sessizlik ve Susma .....	65
Mekân .....	66
Renk.....	68
Fiziksel Görünüm .....	70
Giyim .....	70
Özet .....	71
Değerlendirme Soruları .....	72
Kaynakça.....	74

## 4. BÖLÜM

### YAZILI İLETİŞİM

Yrd. Dr. Mestan Küçük

Örnek Olay .....	78
Yazılı İletişim .....	78
Giriş .....	78
Yazı Kavramı ve Yazının Gelişim Süreci .....	79
Yazılı İletişimin Özellikleri .....	80
Yazı Yazma Süreci.....	81
Yazışmaları İçerik Yönünden Düzenleme .....	84
Yazışmaları Anlatım ve Biçim Yönünden Düzenleme .....	86
Yazışmaları Yazım Kuralları ve İmla Yönünden Düzenleme .....	88
Yazım Kuralları .....	88
Büyük Harflerin Kullanılışı .....	88
Sayıların Yazılışı .....	90
Bazı Sözcüklerin ve Eklerin Yazılışı .....	92
Kısaltmaların Yazımı.....	93
Noktalama İşaretleri .....	93
Nokta (.).....	94
Virgül (,).....	94
Noktalı Virgül (;).....	95
İki Nokta (:) .....	95
Soru İşareti (?) .....	95
Ünlem İşareti (!) .....	95
Eğik Çizgi ( / ).....	96
Kesme İşareti ( ' ) .....	96
Tırnak İşareti ( " " ).....	97
Tek Tırnak İşareti ( ' ' ).....	97
Yazışma Türleri .....	98
İş Yazıları .....	98
İş Yazılarında Bölümler.....	98
İş Yazısı Türleri .....	100

Resmî Yazılar.....	102
Resmî Yazı Türleri.....	103
Özel Yazılar.....	104
Özel Yazı Türleri.....	104
Elektronik Posta Yazıları.....	105
Yazılı İletişimde Kullanılan Araçlar.....	107
Özet.....	108
Değerlendirme Soruları.....	110
Kaynakça.....	112

## 5. BÖLÜM

### BIÇİMSEL İLETİŞİM

Yrd. Doç. Dr. Figen Ünal Çolak

Örnek Olay.....	116
Giriş.....	117
Örgüt ve Örgütsel İletişim.....	117
Örgütsel İletişimin İşlevleri.....	117
Örgütsel İletişim Ağları.....	118
Çember Modeli.....	119
Y Modeli.....	119
Zincir Modeli.....	120
Merkezi Model.....	120
Serbest Model.....	121
Hiyerarşi ve Uyulması Gereken Kurallar.....	121
Ekip Çalışması.....	124
Ekip Çalışması ve Kaz Sürüsü Metaforu.....	127
Örgüt İçi İletişimi Etkileyen Faktörler.....	128
Örgütlerde İletişim Kanalları.....	130
Dikey İletişim.....	131
Yatay İletişim.....	133
Çapraz İletişim.....	133
Biçimsel İletişim Araçları.....	133
Özet.....	137
Değerlendirme Soruları.....	138
Kaynakça.....	140

## 6. BÖLÜM

### BİÇİMSEL OLMAYAN İLETİŞİM

Yrd. Doç. Dr. Figen Ünal Çolak

Örnek Olay .....	144
Giriş .....	146
Biçimsel Olmayan Örgüt Yapısı.....	146
Örgüt Kültürü.....	149
Örgüt Kültürünün Özellikleri .....	150
Örgüt Kültürünün Yararları .....	151
Örgütsel Kültürü Oluşturan Unsurlar .....	151
Değerler .....	151
Normlar .....	152
Tutum ve İnançlar .....	152
Dil.....	153
Törenler .....	153
Liderler ve Kahramanlar.....	153
Semboller .....	154
Örgütsel Politika .....	154
Liderlik .....	156
Biçimsel Olmayan İletişim .....	159
Özet.....	164
Değerlendirme Soruları .....	165
Kaynakça.....	167



## 7. BÖLÜM

### ÖRGÜT DIŞI İLETİŞİM

Öğr. Gör. Levent Özkoçak

Örnek Olay .....	170
Giriş .....	172
Temel Kavramlar .....	172
Kurumsal İletişim.....	174
Kurumsal Kimlik.....	176
Kurumsal Kimlik Tasarımı .....	177
Kurumsal İmaj .....	177
Örgüt Dışı Hedef Kitle .....	177
Müşteriler.....	177
Satıcılar, Tüccarlar, Tedarikçiler .....	178
Rakipler.....	180
Kamu Kuruluşları.....	181
Sendikalar vb. ....	181
Örgüt Dışı Hedef Kitle İle İletişimi Etkileyen Faktörler.....	182
Örgüt Kültürü ve İklimi.....	183
İş ve Görev Tanımları, Liderlik .....	186
Örgüt Dışı İletişim Yöntemleri .....	188
Halkla İlişkiler.....	188
Sponsorluk .....	189
Kurumsal Reklamcılık .....	190
Satış Geliştirme .....	190
Doğrudan Pazarlama .....	190
Sergi ve Fuarlar .....	191
Biçimsel İletişim Türleri ve Araçları ( Dikey, Yatay, Çapraz) .....	191
Mesaj Takibi .....	192
Özet .....	193
Değerlendirme Soruları .....	194
Kaynakça.....	197

## Şekiller Listesi

Şekil 1.1. Tek Yönlü İletişim (Tek kaynak ve tek hedef durumu).....	11
Şekil 1.2. Tek Yönlü İletişim (Tek kaynak ve çok hedef durumu).....	12
Şekil 1.3. İletişim Sürecinin İşleyişi (Zıllıoğlu, 2007) .....	12
Şekil 1.4. Ortak Referans Çerçevesi .....	14
Şekil 5.1. Çember Modeli .....	119
Şekil 5.2. Y Modeli.....	119
Şekil 5.3. Zincir Modeli.....	120
Şekil 5.4. Merkezi Model .....	120
Şekil 5.5. Serbest Model.....	121
Şekil 5.6. Mesaj Yönü Bakımından Biçimsel İletişim Kanalları.....	131
Şekil 6.1. Örgütsel Buzdağı.....	149
Şekil 6.2. Tek Hatlı Zincir .....	161
Şekil 6.3. Dedikodu Zinciri .....	161
Şekil 6.4. Olasılık Zinciri .....	162
Şekil 6.5. Küme Zinciri .....	162
Şekil 7.1. Dağıtım Kanalında Aktörler ve Süreçler .....	179

## Tablolar Listesi

Tablo 5.1. Ekip ve Grup Arasındaki Farklılıklar.....	125
Tablo 6.1. Biçimsel ve Biçimsel Olmayan Organizasyonların Karşılaştırılması .....	147
Tablo 6.2. Biçimsel Olmayan Örgüt Yapısının Biçimsel Örgüt Üzerindeki Etkileri .....	148
Tablo 6.3. Lider ve Yönetici Arasındaki Farklılıklar .....	158

# 1. BÖLÜM

## İLETİŞİM KAVRAMI VE İLETİŞİM SÜRECİ

Yrd. Doç. Dr. Yavuz TUNA

*Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi*

### Öğrenme Hedefleri

*Öğrenciler bu bölümü çalıştıklarında;*

- İletişim kavramı ve onu oluşturan yapıları tanımlayabilecek,*
- İletişim süreci ve öğelerini işlevleri ile ortaya koyabilecek,*
- İletişim süreci ve çeşitlerini açıklayabilecek,*
- İletişimi engelleyen unsurları betimleyebileceklerdir.*

### İçindekiler

- Örnek Olay*
- Giriş*
- İletişim Kavramı*
- İletişim Süreci Öğeleri ve Özellikleri*
- İletişim Süreci ve Çeşitleri*
- İletişim Engelleri*
- Özet*
- Değerlendirme Soruları*
- Kaynakça*

## Örnek Olay

Sabah uyandıığında saat 6.45'ti. Yatakta yavaş yavaş doğruldu. O gün onun için gerçekten önemli bir gündü. Ekip olarak uzun zamandır uğraştıkları bir projeyi sonunda yönetim kuruluna sunmak için ellerine önemli bir fırsat geçmişti. Hemen yataktan fırladı. Elini yüzünü yıkadıktan sonra aynada ıslak yüzüne baktı. "Hadi koçum göreyim seni yüzdün yüzdün kuyruğuna geldin" dedi. Uygun kıyafetleri seçip mutfağa ilerledi. Buzdolabını açtı. Ne de olsa aç gitmek olmazdı. Birşeyler atıştırmak istedi. Dolaptan kahvaltılık birşeyler çıkardı. Gözüne günler öncesinden kalan üzerinde karışık meyve resimlerinin olduğu meyve suyu ilişti. Üstünü çevirdi tarihe baktı. İçmekten vazgeçti, tarihi geçmişti. Kendisine hızlı bir şekilde atıştırmalık birşeyler hazırladı. O sırada eli televizyon kumandasına ilişti. Sabah gazetelerinin yorumlandığı ve başlıkların verildiği bir haber kanalında durdu. Günle ilgili önemli birkaç haberi dinledi. "Haberi sunan adamın kravatu ne kadar da göz alıyor" dedi kendi kendine; insanı uyandırmak için özellikle seçilmiş olmalı! diye düşündü içinden. O sırada gazetede sürekli takip ettiği köşe yazarına ilişti gözü. Yine ne başlık atmıştı ama. Biraz göz gezdirdi. Fakat vakti yoktu, aceleyle evden çıktı. Arabasına bindi. Konağı çevirdi. Arabadaki benzin gösterge lambası yandı. Sadece 30 km. gidecek kadar benzini kalmıştı.. 'Uf keşke dün alsaydım, neyse idare eder' diye düşündü. Yola çıktı. Trafik kalabalıktı. Trafik ışığı yeşile dönüp, kalkış yaptığında önüne çıkan bir araba yüzünden az kalsın kaza yapıyordu. Adam kırmızıda geçmişti. Bir özür beklerken diğer arabadaki sürücü elini havaya kaldırarak "Ne var?" anlamında bir işaret yaparak zaten gergin olan sinirlerini daha da gerdi. Kendi kendine 'hiç bulaşmak istemiyorum, ne de olsa çok önemli bir gün' diye söylendi. Bu arada diğer ekip üyelerine bir mesaj çekip onların da hazır olup olmadıklarını kontrol etmek istedi. Neyse ki herkes yolda ve işe gelmek üzereydi. Akmayan trafikte cep telefonu ile sosyal paylaşım sitesindeki hesabına gelen iletileri kontrol etti. Bir arkadaşının gönderisini beğenmeyi de ihmal etmedi. O sırada yolda yol işçilerinden biri kendisini daha da yavaşlaması için el ve kol hareketleri ile uyarıyordu. Bir anda, yanıp sönen 'yol çalışması var' yazan tabelayı gördü. "Eyyvah!" diyerek hiç yetişemeyeceğini ve bu fırsatı kaçıracığını düşünürken radyoda çalan şarkı aslında tam olarak hislerine tercüman olmaktadır. "Bir ihtimal daha var, o da ölmek mi dersin?"

## GİRİŞ

İnsanlar gün içersinde sürekli olarak iletişimin farklı boyutlarıyla yüzyüze gelmektedir. Gerek insanın kendi iç konuşmaları gerekse diğer insanlarla kurduğu etkileşimler aslında iletişimin bir parçasıdır. Örnek olayda da görüldüğü üzere, dil ve konuşma yoluyla ifade edilenlerin yanında göze çarpan gazete başlıkları, haberi sunan kişinin kravatu, arabadaki benzin göstergesi, meyve suyundaki son kullanma tarihi etiketi de, aslında, içersinde anlamlar barındıran iletişim unsurları olarak değerlendirilmektedir. Bunun yanında iletişim sadece yüz yüze gerçekleşen; diğer insanın sadece yüzünü gördüğümüz veya konuşmasını dinlediğimiz şekilde gerçekleşen bir olgu değildir. Yine örneklerde görüldüğü üzere, diğer bir sürücünün el ve kol işaretleri, yanan trafik lambası, çalışma olduğunu gösteren trafik işareti de sözsüz iletişim unsurları olarak değerlendirilebilir. Bunun yanında kendilerini birbir görmesek de tek bir kısa mesaj yoluyla birden çok kişiye ulaşmak, bir gazete ya da televizyon aracılığıyla yüzlerde binlerce hatta milyonlarca kişiye aynı anda bir bilgiyi aktarabilmek, iletişimin kitle iletişimi olarak adlandırılan temel konuları arasında yer almaktadır.

Toplumsal bir varlık olan insan, günlük yaşamda istemli ya da istemsiz birçok farklı davranış gerçekleştirir. Yolda yürürken tanıdığımız kişilere selam vermek, telefonla konuşmak, sinemada film izlemek, arabada radyo dinlemek, elektronik postaları okuyarak, bunları cevaplandırmak, facebook, twitter gibi sosyal paylaşım sitelerinde fotoğrafları, filmleri paylaşmak, asansörde insanlarla göz göze gelmek, insanlarla konuşurken kişiye göre arada belli mesafeler bırakmaya çalışmak, özel günlerde tebrik mesajları yollamak, yolda bir bebeğe gülümsemek, göze ilişen bir reklam panosunu incelemek, sabah günlük gazeteyi ve sevilen köşe yazarını okumak, kendi kendimize söylenmeler, içsel konuşmalarımız ve hatta şu an elinizdeki kitabı okumak gibi faaliyetlerin tümü aslında birer iletişim faaliyetidir. Bu listedeki örnekleri günlük yaşamdan farklı örneklerle çoğaltmak mümkündür. Aslında toplum içersinde yaşayan insanın bir şekilde iletişimsiz bir gün geçirmesi pek mümkün görünmemektedir.

## İLETİŞİM KAVRAMI

İnsan toplumsal bir varlıktır ve sürekli olarak çevresiyle etkileşim ihtiyacı içersindedir. İnsanın biyolojik bir varlıktan toplumsal bir varlığa dönüşmesini sağlayan en önemli unsurun iletişim olduğunu söylemek mümkündür. İnsan için başkalarını anlamak, kendini dünyaya hazırlayacak bilgileri edinmek, küçük yaşlardan itibaren iletişim kanalıyla gerçekleşmektedir. Çocuk hangi davranışların onun için uygun olduğunu, neyi yapıp, neyi yapmaması gerektiğini ilk yıllarda

anne ve çevreyle kurduğu iletişim yoluyla edinmekte ve bazen gerçekleştirilen bir davranışı izleyen bir gülücük ya da bir azarlama, o davranışın ömür boyu yerleşmesine neden olabilmektedir. Bu sayede çocuk, ailesi ya da toplum için hangi davranışların uygun, hangilerinin ise kabul edilemez olduğunu bu ilk yıllardaki iletişim çabalarından yola çıkarak içselleştirmeye başlar.

İnsan yüzyıllar boyunca içselleştirdiklerini bir şekilde çevresine ve diğer kuşaklara aktarmaktadır. Bu etkileşim ihtiyacı doğrultusunda diğer insanlardan ve çevresinden sürekli mesajlar alır ve çevresine sürekli mesajlar yollar. Bu durum insanın sürekli olarak kendini yenilemesine ve bir önceki kuşaktan daha fazla donanımla dünyaya bakmasına yol açmıştır. Sürekli yenilenen bilgiye ulaşma çabası ve ihtiyacı insanın diğer insanlarla etkileşim içerisinde olma ihtiyacını da beraberinde getirmiştir. Çevresiyle etkileşim içerisinde bulunan insan çevresini değiştirmiş, çevre de karşılıklı olarak insanı ve sonraki kuşakları değişime uğratmıştır. Çevreden alınan mesajları belli ölçütlere ve yaşanmışlıklara göre yorumlayabilme, bu mesajlara uygun tepkiler üretebilme, bu tepkileri anlamlı beden hareketleri ile aktarabilmek iletişimin temel öğeleri arasında yer almaktadır.

İletişim karşılıklı konuşmak, iki kişinin sohbet etmesi, ilişkileri iyi tutma becerisi, söylenenleri anlayabilme ve uygun tepkiler üretebilme gibi tanımlardan daha ötesini içermektedir. Aslında iletişiminin insanla başlayıp devam eden ve insan oldukça farklılaşsa da devam edecek bir süreç olduğunu söylemek gerekir. İnsan varoluşundan itibaren sürekli olarak hem doğa ile etkileşimde bulunmak, hem de doğa koşullarının acımasızlığı ve çevredeki uyaranları anlamlı kılmak adına diğer insanlarla işbirliği içinde olmak durumunda kalmıştır. Bu süreçte bilginin paylaşılması, ortak anlamlar üretme çabaları iletişim kurma zorunluluğunu beraberinde getirmiştir. İnsanların bilgileri paylaşmak ve kendilerini ifade etmek için çıkardıkları sesler, bu seslere eşlik eden vücut hareketleri duvarlara çizilenler zaman içerisinde daha da anlamlı ve sistemli ortak yapılar haline gelmeye başlamıştır (Güngör, 2011: 36).

İletişim kelime olarak İngilizce ve Fransızca “communication” kavramından yola çıkarak ilk yıllarda haberleşme olarak tanımlanmıştır. Daha sonraki yıllarda communication haberleşmeyi de kapsayan şekilde daha kapsamlı bir ileti alışverişini içerisine alarak “iletişim” olarak anılmaya başlamıştır. Communication’da köken itibarıyla Latince *communis* kavramı bulunmakta ve bu kavram da birçok kişiye ve nesneye ait ortaklaşa gerçekleştirilen anlamında kullanılmaktadır. Bu noktadan yola çıkarak iletişiminin köken olarak sadece iletileri aktarmaktan ziyade, toplumsal olarak da bir etkileşimi içerdiğini söylemek mümkündür (Zıllıoğlu, 2007: 22).