

# Örgütsel Söylenti ve Dedikodu Yönetimi

---

Dr. Bünyamin HAN



Dr. Bünyamin HAN

## ÖRGÜTSEL SÖYLENTİ VE DEDİKODU YÖNETİMİ

ISBN 978-625-7880-75-6  
DOI 10.14527/9786257880756

Kitap içeriğinin tüm sorumluluğu yazarına aittir.

© 2020, PEGEM AKADEMİ

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

Pegem Akademi Yayıncılık, 1998 yılından bugüne uluslararası düzeyde düzenli faaliyet yürüten **uluslararası akademik bir yayınevidir**. Yayımladığı kitaplar; Yükseköğretim Kurulunca tanınan yükseköğretim kurumlarının kataloglarında yer almaktadır. Dünyadaki en büyük çevrimiçi kamu erişim kataloğu olan **WorldCat** ve ayrıca Türkiye'de kurulan **Turcademy.com** tarafından yayınları taranmaktadır, indekslenmektedir. Aynı alanda farklı yazarlara ait 1000'in üzerinde yayını bulunmaktadır. Pegem Akademi Yayınları ile ilgili detaylı bilgilere <http://pegem.net> adresinden ulaşılabilir.

I. Baskı: Aralık 2020, Ankara

Yayın-Proje: Şehriban Türüldür  
Dizgi-Grafik Tasarım: Müge Çetin  
Kapak Tasarımı: Pegem Akademi

Baskı: Ay-bay Kırtasiye İnşaat Gıda Pazarlama ve Ticaret Ltd. Şti.  
Çetin Emeç Bulvarı 1314. Cadde No: 37A-B Çankaya/ANKARA  
Tel: (0312) 472 58 55

Yayıncı Sertifika No: 36306  
Matbaa Sertifika No: 46661

### İletişim

Karanfil 2 Sokak No: 45 Kızılay/ANKARA  
Yayınevi: 0312 430 67 50 - 430 67 51  
Dağıtım: 0312 434 54 24 - 434 54 08  
Hazırlık Kursları: 0312 419 05 60  
İnternet: [www.pegem.net](http://www.pegem.net)  
E-ileti: [pegem@pegem.net](mailto:pegem@pegem.net)  
WhatsApp Hattı: 0538 594 92 40

## **Dr. Bünyamin HAN**

Bünyamin HAN, ilk ve orta öğrenimini Van'da tamamlamıştır. 2007 yılında ODTÜ İngilizce Öğretmenliğinden Şeref derecesiyle mezun olmuştur. Türkiye'nin çeşitli yerlerinde özel ve kamu okullarında İngilizce öğretmenliği yaptıktan sonra, 2014 yılında Dicle Üniversitesinde araştırma görevlisi olarak çalışmaya başlamıştır. Yüksek lisans ve doktorasını Dicle Üniversitesinde "Eğitim Yönetimi" alanında tamamlamıştır. Yazar, halen Kütahya Dumlupınar Üniversitesinde öğretim üyesi olarak çalışmaktadır. Yurt içinde ve yurt dışında çeşitli ulusal ve uluslararası dergilerde yayınlanmış çok sayıda bilimsel çalışmaları bulunan yazarın, "Yöneticilik ve Liderlik" adında ortak yazarlı bir kitabı, "Eğitimde Ahlak ve Etik" adında bir kitapta bölüm yazarlığı, "Küreselleşen Eğitim Politikası" adında bir çeviri kitabında bölüm yazarlığı bulunmaktadır. Yazar, araştırma alanları olan; eğitim yönetimi, iletişim, okul iklimi, öğretmen yetiştirme, sınıf yönetimi ve disiplin uygulamaları gibi konularda radyo ve televizyon programları düzenlemekte; öğretmen, öğrenci ve velilere yönelik eğitim seminerleri vermektedir.

İleri derecede İngilizce ve Arapça bilen Dr. HAN, evli ve bir çocuk babasıdır.

ORCID No: 0000-0003-0204-5686

## ÖNSÖZ

İnformal iletişim biçimlerinden olan örgütsel söylenti ve dedikodunun incelenmesini amaçlayan bu kitap, yazar tarafından 2019 yılında Dicle Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü bünyesinde hazırlanmış olan “*İnformal İletişim Biçimi Olarak Okullarda Söylenti ve Dedikodunun Öğretmen Görüşlerine Göre İncelenmesi*” başlıklı doktora tezinin kuramsal kısmından yararlanılarak hazırlanmıştır. Kitap altı ana bölümden oluşmaktadır. *Birinci bölümde* araştırmanın amacı ve önemi, *ikinci bölümde* informal iletişim, *üçüncü bölümde* örgütsel söylenti, *dördüncü bölümde* örgütsel dedikodu, *beşinci bölümde* söylenti ve dedikodunun karşılaştırılması ve *altıncı bölümde* ise söylenti ve dedikoduyu yönetme aşamaları yer almaktadır.

Bu çalışmanın gerçekleştirilme sürecinde birçok kişinin değerli katkısı olmuştur. Akademik hayatımın her aşamasında rehberliğini, bilimsel katkısını ve desteğini esirgemeyen, her konuda bana yol gösteren değerli hocam ve tez danışmanım Doç. Dr. Abidin DAĞLI'ya en içten saygı ve teşekkürlerimi sunarım. Lisansüstü eğitimim süresince bana her konuda destek olan değerli hocalarım Prof. Dr. Behçet ORAL'a, Doç. Dr. Ahmet ÇOBAN'a, Doç. Dr. H. Fazlı ERGÜL'e, Doç. Dr. Fırat Kıyas BİREL'e, Prof. Dr. Habib ÖZKAN'a ve Dr. Öğr. Üyesi Fatih BOZBAYINDIR'a teşekkürlerimi sunarım.

Akademik hayatım boyunca bana destek olan, beni sürekli motive eden değerli meslektaşlarım ve arkadaşlarım Doç. Dr. Rasim TÖSTEN'e, Dr. Öğr. Üyesi İsmail KİNAY'a, Dr. Zakir ELÇİÇEK'e, Arş. Gör. Kasım SEZGİN'e, ve Arş. Gör. Dr. Tuncay ARDIÇ'a desteklerinden ötürü teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca bütün akademik hayatım boyunca kendilerini ihmal etmeme rağmen her türlü destek ve ilgilerini esirgemeyen değerli aileme, eşime ve biricik oğlum Yusuf Said'e sevgilerimi sunar ve bütün bu nimetleri bana bahşeden yüce Allah'a sonsuz hamd ederim.

Dr. Bünyamin HAN

## İÇİNDEKİLER

Dr. Bünyamin HAN .....	iii
Ön Söz.....	iv

### 1. BÖLÜM GİRİŞ

Giriş.....	1
------------	---

### 2. BÖLÜM İNFORMAL İLETİŞİM

Giriş.....	1
İletişim .....	7
Örgütsel İletişim .....	10
İletişim Biçimleri .....	11
Formal İletişim .....	13
İnformal İletişim.....	14
İnformal İletişimi Ortaya Çıkaran Etmenler .....	16
İnformal İletişimin Önemi.....	17
İnformal İletişimin Örgütsel Etkileri.....	19
İnformal İletişimin Olumlu Etkileri .....	19
İnformal İletişimin Olumsuz Etkileri .....	21
İnformal İletişimin Yönetilmesi .....	22

### 3. BÖLÜM ÖRGÜTSEL SÖYLENTİ

Söylenti Kavramı .....	26
Söylentinin Tanımı.....	27
Örgütlerde Söylenti .....	30
Söylentiye Ortaya Çıkaran Faktörler .....	32
Bilgi Eksikliği .....	32
Formal İletişim Kanallarındaki Tıkanıklık .....	33

Belirsizlik Durumu .....	34
Korku ve Endişe.....	36
Önem .....	38
Örgütsel Değişim .....	39
Örgüte Güvensizlik .....	39
Söylentinin İçeriği .....	40
Söylenti İçeriğinin Aktarım Sürecindeki Aşamaları.....	42
Söylentinin Gerçekliği ve İnanırcılığı.....	43
Söylentinin Tekrarlanmasının İnanırcılığa Etkisi.....	45
Söylentinin Duyulduğu Kaynak .....	46
Söylentinin Yayılması .....	47
Medyanın Söylenti Aktarımındaki Etkisi.....	51
Söylenti Türleri .....	53
Söylentinin Örgütsel Fonksiyonları.....	57
Bilgi Edinme .....	58
Gerçeği Arama .....	59
Anlamlandırma .....	60
Sosyalleşme .....	61
Söylentilerin Örgüte Olumsuz (Sinik) Etkileri.....	62
Söylentinin Neden Olduğu Bazı Olaylar.....	65
Söylentinin Yönetilmesi.....	68
Söylentilerle Baş Etme Stratejileri .....	69
Söylenti ile İlgili Yurt İçinde ve Yurt Dışında Yapılmış Çalışmalar ....	73
Söylenti ile İlgili Yapılan Araştırmaların Genel Değerlendirilmesi .....	85

#### **4. BÖLÜM**

### **ÖRGÜTSEL DEDİKODU**

Batı ve Doğu Literatüründe Dedikodu Kavramı .....	88
Dedikodunun Tanımı .....	93
Örgütlerde Dedikodu .....	95
Örgütsel Dedikoduyu Ortaya Çıkaran Faktörler .....	99
Olumsuz Tutum ve Duygular .....	99

Bilgi Eksikliği .....	100
Formal İletişimdeki Eksiklikler .....	101
Dedikodunun İçeriği.....	102
Dedikodunun Yayılması .....	103
Dedikodunun Örgütsel Fonksiyonları .....	104
Haberdar Olma.....	106
Sosyal İlişkileri Geliştirme .....	108
Grup Normları Oluşturma ve Devam Ettirme.....	110
Eğlenme .....	112
Dedikodunun Örgüte Zararlı Etkileri .....	114
Dedikodunun Yönetilmesi .....	115
Dedikodularla Baş Etme Yöntemleri .....	117
Dedikodu ile İlgili Yurt İçinde ve Yurt Dışında Yapılmış Çalışmalar ...	118
Dedikodu ile İlgili Yapılmış Araştırmaların Genel Değerlendirilmesi ....	128

## 5. BÖLÜM

### SÖYLENTİ VE DEDİKODUNUN KARŞILAŞTIRILMASI

Söylenti ve Dedikodunun Birbiriyle Ortak Olan ve Ayrışan Yönleri	132
--	-----

## 6. BÖLÜM

### ÖRGÜTLERDE SÖYLENTİ VE DEDİKODUNUN YÖNETİLMESİ

Örgütsel Söylenti ve Dedikodu Evreleri ve Yönetme Stratejileri.....	141
Ortaya Çıkma Evresinde Söylenti/Dedikoduyu Yönetme .....	143
İlk Duyulma Evresinde Söylenti/Dedikoduyu Yönetme .....	146
Yaygınlaşma Evresinde Söylenti/Dedikoduyu Yönetme .....	148
Yıkıcı Hale Gelme Evresinde Söylenti/Dedikoduyu Yönetme ....	151
Söylenti ve Dedikodu Yönetiminde Yöneticiler İçin Pratik Öneriler	153
Örgütsel Söylenti & Dedikodu Yönetimi .....	158
Son Söz.....	160
Kaynakça.....	161





# 1. BÖLÜM

## GİRİŞ

Söylentilere göre tüketiciler, Coca-Cola şişelerinin içinde fare parçaları bulmuşlardı. Bu söylenti, ABD’de çok yayıldı Hukuk yıllıkları incelendiğinde ilk dava 1914’te Mississippi’de bir tüketici tarafından açılmıştır. O zamandan bu yana onlarca vaka nedeniyle Coca-Cola’nın şişelenmesi ile görevli şirketlere davalar açılmıştır. Bu davalardan sonuç alınmadığı halde olgular insanların hayal güçlerini çok fazla etkilemiş olmalı ki bu söylenti bütün ülkeye belki de dünyaya yayılmıştır. Bundan böyle bu söylenti Coca-Cola üzerine anlatılan hikâyelerin bir parçası haline geldi. Bu söylenti, formülü gizli tutulan bu gizemli içeceğin etkisine karşı bir tür meraktır (Kapferer, 1992).

Mart 2011’de iyotlu tuzun, Çin’de Tohoku depreminin neden olduğu nükleer radyasyondan koruyabileceği yönündeki söylentiler nedeniyle iyotlu tuza yönelik bir satın alma çılgınlığı ortaya çıktı. Çin’de süpermarket raflarında panik alımlar sonrasında sofralık tuz kalmadı. Zhejiang bölgesinde başlayan panik alımlar kısa süre içinde Pekin, Chongqing ve beş ayrı vilayete de sirayet etti Resmi haber ajansı Xinhua, Ulusal Kalkınma ve Reform Komisyonu’nun konuyla ilgili bir talimat yayınladığını duyurdu. Talimatla, yetkililerden Japonya’daki nükleer krizi yakından takip etmeleri ve sofralık tuzda panik alımlarına neden olan yanlış söylentileri önlemeleri istendi. Aynı belgede Çinlilerden söylentilere inanmamaları ve bunları yaymamaları da istendi (Voice of America, 2011)<sup>204</sup>.

### Dedikodu yapmak işten atılma sebebi sayıldı

**Yargıtay'dan 'dedikodu yapan işçi' kararı.** Yargıtay, dikkat çeken bir karara imza attı. Dedikodu yapan işçinin tazminatsız şekilde işten çıkarılabileceğine hükmetti. Yaklaşık bir buçuk yıldır çalıştığı kurumda, iki çalışanın dedikodusunu yapmakla suçlanan işçi, tazminatı verilmeden kovulunca, olay yargıya taşındı. 9. Hukuk Dairesi oy birliği ile alınan kararın gerekçesinde, "Davacının bu davranışı, iş yerinde başka bir işçiye sataşma olup, işverene haklı fesih imkanı vermektedir" ifadesi yer aldı. **NTV Haber 16.09.2019.**

<https://www.ntv.com.tr/ekonomi/yargitaydan-dedikodu-yapan-isci-karari-tazminat-yok,qUtaa5wk1USsjiRMKTCcKw>

Kontrol edilemeyen bir söylenti veya dedikodu yönetimin karşılaşılabileceği en kötü tecrübelerden biri olabilir. Zira bir söylenti veya dedikodu duyulduğunda artık onunla mücadele etmek için çok geç kalmış olabilirsiniz. Tarih boyunca aralarında başarılı şirketlerin de olduğu birçok kurum, söylenti ve dedikoduları yönetemediği için büyük kayıplar vermiş, ciddi zararlara uğramıştır. Söylenti ve dedikoduların gizli ve çekici bir yanları vardır ki çoğu kimse bu çekiciliğe karşı koyma dirayetini gösteremez. Bu yüzden söylenti ve dedikodular örgütlerde hep var olmuşlar ve olmaya da devam edecekler. Gizli, saklı ve çekici özelliği olan ve "tarihin en eski medyası" denilen bu iletişim biçimlerinin sınırlarını, içeriklerini, sebeplerini, etkilerini ve baş etme stratejilerini keşfetmeye ihtiyacımız var. Bu bakımdan bu iletişim biçimlerinin araştırılması gerekmektedir.

Formal ve informal yanını bulunan eğitim örgütlerinde, çalışanların kendi aralarında kullandıkları iletişim kanallarının örgütün işleyişine etkisi oldukça önemli görülmektedir. Bu bakımdan iletişimin büyük önem taşıdığı eğitim örgütlerinde, informal iletişim biçimlerinden olan söylenti ve dedikodunun örgüt işleyişinde oldukça etkili bir işleve sahip olduğu söylenebilir. Örgütte çalışan işgörenlerin etkili ve verimli çalışabilmeleri için en temel gereksinimlerden biri huzurlu bir çalışma ortamıdır. Okullarda görev yapan öğretmenler arasında dolaşan söylenti ve dedikodular da okulun örgütsel işleyişini etkilediği düşünülen önemli etmenlerdendir. Okul yöneticilerinin,

kurumlarını etkili bir biçimde yönetebilmeleri ve sağlıklı bir iletişim ortamı oluşturabilmeleri için örgütün formal iletişim kanallarının yanı sıra, örgüt içerisinde dolaşan söylenti ve dedikodu gibi formal olmayan iletişim kanalları hakkında da farkındalığı olmalıdır.

Okul yöneticileri, okullarındaki çalışanlar için gerekli olan huzurlu ortamın bozulmasına sebep olacak potansiyelde olan örgütsel söylenti ve dedikodunun zararlı yönlerini azaltacak önleyici tedbirleri ve mücadele yöntemlerini planlamalıdır. Bununla birlikte söylenti ve dedikodunun olumlu yönlerini de örgütün amaçları doğrultusunda kullanmaya çalışmalıdırlar. Bu bağlamda yöneticilerin, eğitim örgütlerinde işgörenler arasında dolaşan söylenti ve dedikodunun içerik ve işlevlerinden haberdar olmaları gerekmektedir. Zamanında farkına varılmayan ve doğru yönetilmeyen söylenti ve dedikodu, okulların örgütsel bütünlüğüne ve olumlu iklimine zarar verme potansiyeli taşımaktadırlar. Bundan dolayı okullardaki örgütsel söylenti ve dedikodunun dikkatlice takip edilip çeşitli teknik ve stratejilerle zararlarının azaltılması örgüt işleyişine katkı sağlayacaktır. Ayrıca söylenti ve dedikodunun olumlu yönlerini de örgütsel amaçlar doğrultusunda kullanmak için çeşitli strateji ve teknikler ortaya konulmalıdır. Bu bakımdan bu çalışma, hem örgütsel söylenti ve dedikoduların varlığını ortaya koyma hem de zararlarını azaltıp olumlu yönlerini örgüt lehine kullanma becerisi kazandırma bakımından örgüt yönetimine fayda sağlamayı hedeflemektedir.

Eğitim örgütlerindeki informal iletişim kanallarının başlıcalarını oluşturan örgütsel söylenti ve dedikodu konusunda ülkemizde yeterince bilimsel çalışmaların olmadığı söylenebilir. Bu çalışma, literatürdeki bu alana katkı sağlamaya çalışmaktadır. Çalışmanın, eğitim örgütlerindeki yöneticilerin örgütsel söylenti ve dedikodu mekanizmaları hakkındaki farkındalığını ve bunları yönetme konusundaki yeterliliklerini artırması beklenmektedir. Ayrıca bu çalışmanın okul yöneticilerine bu iletişim kanallarını okul için pozitif yönde nasıl kullanacakları konusunda bir katkı sağlayacağı da hedeflenmektedir.



# 2. BÖLÜM

## İNFORMAL İLETİŞİM



Bu bölümde aşağıdaki başlıklar altında iletişim ve iletişim biçimleri incelenmiştir:

- İletişim,
- Örgütsel iletişim,
- İletişim biçimleri,
- Formal iletişim,
- İnfomal iletişim,
- İnfomal iletişimi ortaya çıkaran etmenler,
- İnfomal iletişimin önemi,
- İnfomal iletişimin olumlu etkileri,
- İnfomal iletişimin olumsuz etkileri,
- İnfomal iletişimin yönetilmesi

Örgüt, en geniş anlamıyla, insanların belli örgütlü zaman ve yerde birlikte olduğu, belli üretim tarzı ve ilişkileri taşıyan, belli nedenlerle oluşturulmuş amaçlı yapıdır<sup>1</sup>. Bir başka ifade ile örgüt, insanların değer verdiği veya istediği bir şeye ulaşmak amacıyla eylemlerini birleştirmek için kullandıkları bir araçtır<sup>2</sup>. Örgüt, aynı zamanda, üyeleri tarafından kurulan bir koalisyon olarak da görülebilir<sup>3</sup>. Bu anlamda örgütler, belirli amaçlara hizmet etmek ve belirlenen görevleri yerine getirmek için kurulduğundan dolayı hedeflerine ulaşmayı sağlamak için çalışanlarına kaynak, altyapı ve gerekli eğitimi sağlarlar<sup>4</sup>. Bu bakımdan örgütler, çalışanlarının eylemleri doğrultusunda hedeflerine ulaşabilirler<sup>5</sup>.

Örgütlerin en belirgin özellikleri; belirli amaçlar doğrultusunda kişilerin çabalarının eşgüdümlendiği bir yönetim işlevi olması; amaç, insan, teknoloji boyutlarının etkileştiği bir sistem olması; kendine özgü bir kültürünün olması; işleri, mevkileri, çalışanları ve aralarındaki yetki ve iletişim ilişkilerini gösteren bir yapısının olmasıdır<sup>6</sup>. Bu durumda örgüt üyelerinin birbirleriyle olan ilişkilerinin niteliği örgütün devamı için önemlidir. Belirli amaçları yerine getirmek için kurulmuş olan örgütlerin, bu amaçları gerçekleştirebilmeleri için etkili bir yönetim anlayışına sahip olmaları gerekmektedir. Örgüt yönetimi ise bir bütündür ve birtakım süreçlerden oluşmaktadır.

Örgüt yönetimi birbirini izleyen bir dizi temel faaliyetlerden oluşmaktadır. Bu temel faaliyetler; planlamak, organize etmek, uygulamak, koordine etmek ve kontrol etmek gibi süreçleri kapsar<sup>7</sup>. Örgütsel yönetim alanındaki bilim adamlarının yönetim süreçlerine dair bu sınıflamaları eğitim yönetimine de uyarlanmıştır<sup>8</sup>. Eğitim örgütleri açısından bu yönetim süreçleri; karar verme, planlama, örgütlenme, iletişim, koordinasyon, etki ve değerlendirme süreçleri şeklinde sınıflandırılmıştır<sup>3,9,10,11,12</sup>.

Yönetim ile iletişim arasında sıkı bir ilişki vardır, çünkü iletişim olmadan yönetim olmaz. İletişim, bütün yönetim süreçleri üzerinde etkilidir<sup>12</sup>. Başarılı bir yönetim için bu süreçlerinin hepsinin etkili

bir şekilde kullanılması gerekmektedir. Etkili örgüt yönetiminde bütün yönetim süreçleri önemli olmakla birlikte bu süreçlerden biri olan iletişim, diğer bütün süreçlerin sağlıklı yürütülmesini sağladığı için örgüt yönetiminde oldukça önemli bir yere sahiptir.

Söz ola kese savaşı söz ola kestire başı  
Söz ola ağılı aşu bal ile yağ ede bir söz  
Yunus Emre

## 2.1. İletişim

İletişim, insanın var olmasıyla birlikte ortaya çıkan bir olgudur. Bu bakımdan iletişim üzerine çok sayıda çalışma ve araştırmalar yapılmıştır. Araştırmalarda iletişim, içerdiği anlamlar ve farklı özellikleri bakımından farklı şekillerde tanımlanmıştır. İletişim, genel olarak bir mesaj alışverişi<sup>7,13</sup>, mesaj gönderme ve alma sistemi<sup>1</sup>, bilgi, fikir ve duyguların bir kimseden diğerine geçme süreci<sup>5,14</sup>, bir mesajın aktif bir kaynaktan bir kanal yoluyla pasif bir alıcıya aktarıldığı süreç<sup>15</sup>, olarak tanımlanabildiği gibi daha spesifik olarak, anlam ve anlamları ortak kılma işlemi<sup>12</sup>, belirli duyguların, düşüncelerin, bilgilerin iki ya da daha çok kişi arasında paylaşılması, anlamların ortaklaştırılması süreci<sup>9</sup>, olarak da tanımlanabilir. Daha kapsamlı bir perspektiften bakılırsa iletişim, davranış değişikliği meydana getirmek üzere düşünce, bilgi, duygu, tutum ve becerilerin paylaşılması süreci<sup>16</sup>, en az iki insanın karşılıklı olarak bilgi, duygu, düşünce ve yaşantılarını belli yollarla paylaştıkları psiko-sosyal bir süreç<sup>17</sup> olarak da değerlendirilebilir.

İletişimin; kaynak, hedef, mesaj ve kanal olmak üzere dört temel unsuru vardır<sup>17</sup>. “Kaynak” iletiyi gönderen kişidir, “hedef” iletiyi alan kişidir, “mesaj”, gönderenin lettiği veridir, “kanal” ise iletiyi iletmek için kullanılan araçtır. Bu dört unsurun tamamı olduğunda iletişim gerçekleşir<sup>18</sup>. Yani iletişim; belli teknik ve kurallara, mesajı