

BİREYİN SÖYLEM KALİTESİNİN TOPLUMSAL YAŞAMA YANSIMALARI: KAVRAMSAL BİR BAKIŞ

Işıl ZEYBEK¹

“Sürekli daha iyiyi yapmak, daha iyiyi üretmek ilkesini uygulayanlarla yarışabilmek için daha iyiyi yapmak daha iyiyi üretmek süreçlerini sürekli iyileştirmek gerekir. Japon veya Uzakdoğu felsefesine göre hiçbir şey mükemmel değildir. Her şeyi daha ileriye götürmek mümkündür”. (Ulukanoglu, 2012)

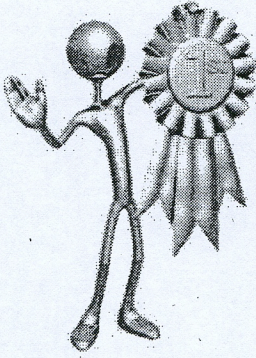
1. Giriş

Günümüz iletişim ortamında yaşanan teknolojik yeniliklerle birlikte, bireylerin yaşamları hem olumlu hem de olumsuz yönde biçimlenmektedir. Teknolojik yenilikler, iletişim kurulmasında bütün engelleri ortadan kaldıran özellikler taşımasına karşın, sosyalleşme, çevre edinme, paylaşma görüntüsü altında derin yapıda insanların yabancılaşmasına ve yalnızlaşmasına da neden olmaktadır. Bu yabancılaşma ve yalnızlaşma birçok sorunu ortaya çıkarsa da öncelikli olarak bireylerin kendilerini yeterince anlatamama, ifade edememe gibi iletişimde beceri eksikliklerini de açık bir biçimde ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, bu çalışmada ağırlıklı olarak toplumsal yaşam içerisinde, kişilerarası iletişim sürecinde her geçen gün daha da önem kazanan söylemlerin kalitesi sorgulanmaya çalışılacaktır.

2. Kalite Kavramına Genel Bir Bakış

Yüzyılımızda yeni rekabet biçimlerinin beraberinde getirdiği açılımlar, yenilikler, üreticilerin, tüketicilerin ve iletişim olgusunun birbirleriyle olan etkileşimine yeni bir soluk getirmekle birlikte yeni oluşumların, yeni yapılanmaların, hızlı değişimlerin yaşanılmasını da kaçınılmaz kılmaktadır. Söz konusu oluşumlarda, yapılanmalarda, değişimlerde önemli bir işlev üstlenen, kurgulanan söylemlerin, aktarılan dilin içeriği de bu noktada sürekli ve yenden biçimlenmektedir. Bu bağlamda, kimi sözcüklerin ve söylemlerin kullanımını daha sık gündeme gelmekte hatta önemle altları çizilmektedir. Bu sözcüklerden en dikkat çekici olanlarından bir tanesi de “kalite” sözcüğüdür.

¹ Doç. Dr., T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi, Sanat ve Tasarım Fakültesi, İletişim Sanatları Bölümü, i.zeybek@iku.edu.tr



Şekil 1: Kalite

Kaynak: www.adlmuhen
dislik.com

Hemen hemen her alanda belli standartların üstünde, beklentilerin, isteklerin, hedeflerin, sorumlulukların bir adım ötesinde olmak anlamına vurgu yapan, birbirine benzer ürünler, hizmetler, kurumlar arasında daha ayrıcalıklı bir konuma sahip olduğu izlenimi ve düşüncesi yaratmaya yardımcı olan *kalite* her türlü söylemin içinde yer almaktadır; “Eğitimde kalite”, “toplam kalite”, “görüntü kalitesi”, “hizmet kalitesi”, “yazılım kalitesi”, “baskı kalitesi”, “kaliteli giyim eşyası”, “kalite sistemleri”, “kalite politikaları”, “kaliteli işçilik”, “kaliteli yaşam”, “kaliteli insan” vs.

Kısacası, “kalite” sözcüğü ve olgusu günlük yaşamımızın ve iş yaşamımızın, gerçekleştirilen eylemlerin ve uygulamaların vazgeçilmez, ayrılmaz bir parçası, büyülu bir söylemi olarak ruhların ve gönüllerin fethedilmesinde odak noktası konumundadır.

Ancak bizim bu çalışmada ağırlıklı olarak üzerinde duracağımız konu, toplumsal yaşam içerisinde kişilerarası iletişim sürecinde her geçen gün daha da önem kazanan söylemin/söylemlerin kalitesidir. Bu noktada “kalite” kavramını, sözlükbilimsel açıdan öncelikli olarak ele almak uygun olacaktır.

Türk Dil Kurumu kalite kavramını, “bir ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde taşıma durumu” (www.tdk.gov.tr, 2011) olarak tanımlarken, bir diğer açılıma, “bir ürünü veya hizmetin belirlenen bir ihtiyacı karşılama özellikleri ve karakteristikleri (kalitenin kullanılmaya uygunluk kavramı), bir ürün veya hizmetin iyilik derecesi (karşılaştırma kavramı). Çoğunlukla ideal bir standart veya diğer kaynaklara ait benzer ürün veya hizmetlerle karşılaştırılarak öznel olarak belirlenir. Ürün veya hizmetin özellik veya karakteristiklerinin nicel olarak belirlenmesi (nicel kavram) (http://sozluk.yildiz.edu.tr, 2011) biçiminde yapılmaktadır. Kavrama açıklık getiren bir diğer görüş ise şu tümcelerle aktarılmaya çalışılmaktadır: Müşteri memnuniyetine giden yolda onların ne bekledikleri ve ne istedikleri bilinciyle harekete başlamak, var olan yönetim gücü, akıl ve becerileri ile kaynakları etkin kullanarak ürün ve/veya hizmeti üretmek, bu ürün ve/veya hizmeti meydana getirirken süreçleri izlemek, ölçmek, denetlemek ve ilerlenen bu yolda ortaya çıkmış bulguları sürekli değerlendirerek iyileştirmektir. (http://www.meslekgrubu.com, 2011) Her alana özgü yapılan kalite tanımları bir bütünlük içerisinde değerlendirildiğinde ortak kimi sözcüklerin, nitelendirmelerin kullanıldığı gözlemlenmektedir. Kalite;

- Koşullara göre süreklilik gösteren, dinamik, devingen ve değişken olma özelliği,
- Gereksinimlere uygunluk özelliği,
- Değer olgusunu yaratma özelliği,
- Olumsuzluklardan, eksikliklerden kaçınma, özelliği taşımaktadır.

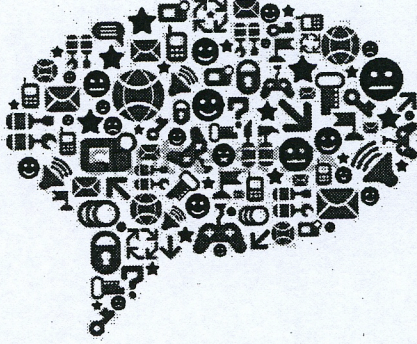
Yukarıdaki açıklamalardan anlaşılabacağı üzere, kalite denildiğinde öncelikli olarak akıllara örgüt yapısı, örgütsel iletişim, örgütsel psikoloji, toplam kalite anlayışı, ürün kalitesi vs. gibi örgüt şemsiyesi altında yer alan kimi ölçütler, etmenler gelmektedir. Ancak, iletişim türleri içerisinde etkin bir yöntem olarak karşımıza çıkan yüzyüze iletişim, kişilerarası iletişim kurulurken, bireyler gerçek anlamda iletişim becerilerini, yetilerini olması gerektiği biçimde kullanıma sokmaktalar mı? Ya da kullanıma sokma gereksinimi duymaktalar mı? Kullandığımız ürünler, giysiler, aksesuarlar, gidilen restoranlar, oturulan evler, modern yaşam sarmalı içinde her geçen gün kalite düzeyinde yukarı doğru bir ivme kazanırken, karşımızdaki kişilerle kurulan iletişimin kalitesi tam tersine aşağıya doğru bir iniş grafiği çizmekte olduğu sanırım hemen hemen herkesin dikkatini çeken bir nitelik taşımakta... Bir başka deyişle, iletişim kavramının yüklendiği vurucu güç ve itici kuvvet günden güne yok olmakta... Dolayısıyla, söz konusu etmenleri, örgüt iletişimi, marka iletişiminin dışında, kişilerarası iletişim düzeyinde nasıl ilintilendirmek gerekmektedir. Bireylerin birbirleriyle kurdukları iletişimin kalitesi, niteliği ne anlama gelmektedir sorusu karşımıza çıkmaktadır.

3. Kişilerarası İletişim Sürecinde Kalite Olgusu

İletişim edimlerinin içinde en etkili ve en etkin iletişim türü olarak bilinen kişilerarası iletişim, ikili ilişkiler açısından belirleyici bir işlev üstlenmektedir. Kişilerarası iletişimi gerçekleştirmenin birçok amaçları ve sonuçları bulunmaktadır hiç kuşkusuz. Ancak bu amaçlar ve sonuçlar arasında en dikkat çekici olan etmenler aşağıdaki biçimde sıralanabilir:

- İstekleri yerine getirme,
- Kendimizi ya da diğerlerini tanımlama,
- Kimlik oluşturma ya da oluşturulmuşu sürdürme,
- Herhangi bir nedenle birbirini anlama, bağlamı kurma,
- İlişkiyi açıklama, önceden tahmin ve denetleme,
- İlişkiyi koruma, sürdürme ve geliştirme,

- Çatışmaları önleme ya da çözme,
- Toplumsal bilgi kazanma,
- Ekonomik, siyasal ve kültürel üretimin ve ilişkilerin sürmesine ve değişmesine katılma... (Erdoğan, 2011:164-165)



Şekil 2: İletişim Simgeleri

Kaynak: http://tr.clipartlogo.com/premium/detail/speech-balloon-made-with-global_93191842.html

Kişilerarası iletişimin öneminden, işlevselliğinden dolayı bu konuya ilişkin çeşitli kuramlar üzerine çalışılmış, çalışılmaya da devam etmektedir. Bu kuramlar içerisinde “Karşılıklı Anlam Yönetimi” Kuramı bu çalışmada irdeleyeceğimiz konu ile yakından ilintilidir. Bireylerin günlük yaşamda kişilerarası iletişimlerinde/etkileşimlerinde anlamları nasıl düzenledikleri ve yönettikleri üzerine yapılandırılan Karşılıklı Anlam Yönetimi Kuramı (Coordinated Management of Meaning), toplumsal bir sistem, bir düzenek içerisinde yer alan kişilerin anlam ve eylem arasındaki ilişkinin açıklanmasıyla ilintilidir. Bu kuramın öncüleri ise, Pearce ve Cronen’dir. İletişim yoluyla ortaya konulan anlam, dilin nasıl kullanıldığı, ortamla ya da bağlamla ilişkili etmenler gibi değişik etkenlerle açıklanmaktadır. Kuramın temel odağı, özellikle kişiler arasında kurulan diyaloglar ve kişilerin iletişim becerileridir. Dolayısıyla Anlam Yönetimi Kuramcıları, kişilerarası etkileşimlerin belirli anlamsal kurallara göre düzenlendiğinde iletişimde olumlu sonuçlar elde edileceğini savunmaktadır. Pearce, karşılıklı anlam yönetiminde tarafların birbirlerine ilişki/iletişim hakkındaki kuralları üç biçimde aktardıklarını ele almaktadır; Rol dağılımı, yansıtma ve müzakere. Bu noktada, kişilerarası iletişim kurarken kişiler bu kurallar aracılığıyla etkileşimlerine ve ilişkilerine yönelik anlamlar yaratmakta ve bu kurallara uygun davranmaya çalışmaktadır. (Gürüz ve Eğinli, 2011:79-81) Ancak, çağımızda kurulan iletişim sürecine bakıldığında bu kuralların hiç göz önünde bulundurulmadığını söylersek çok da yanlış olmaz sanırız... Özellikle de dil olgusu söz konusu olduğunda!

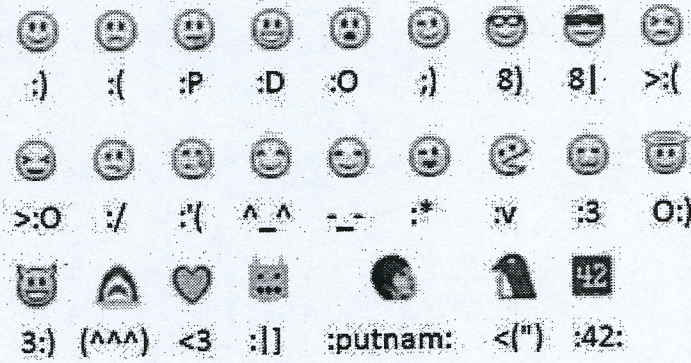
Çünkü bireyler, toplumsal ve kültürel bir olgu olan dil kavramına gerektiği özeni göstermedikleri, hassas davranmadıkları için gerçekte kendi özgürlüklerinin de ellerinden, avuçlarından kayıp gittiğini farkında bile değiller ne yazık ki...

Teknolojik iletişimin hızla ilerlemesi, iletişim kurulmasında bütün engelleri ortadan kaldırmasına karşın, sürekli başkalarıyla iletişim kuramadığımızdan yakınırdık... Sosyal medya aracılığıyla, cep telefonlarıyla, MSN aracılığıyla hemen her şeyden anında haberdar olma, bilgilenme, yorum yapabilme olanakları çerçevesinde başkalarıyla iletişim kurma konusunda yaşanan hız üzerine övgüler yağdırılırken aslında tam tersi bir durum yaşandığı ve başkalarıyla istenilen etkinlikte iletişim kurulamadığı gerçekliği kendini göstermektedir. Bir başka deyişle, teknolojik iletişim sosyalleşme, çevre edinme, paylaşma görüntüsü altında derin yapıda insanların yabancılaştırılmasına ve yalnızlaşmasına neden olmaktadır. Bu yabancılaştırma ve yalnızlaşma beraberinde bireylerin kendilerini yeterince ifade edememe, anlatamama gibi iletişimde beceri eksikliğini de beraberinde getirmektedir. Günlük yaşam içerisinde, kaç kere kendi kendinize şu tümceleri söylerken bulduğunuzu hiç düşündünüz mü?: “Ben mi anlatamıyorum, karşımdaki insanlar mı beni anlamıyor”, “kendimi ifade etmek için ne yapmalıyım, hangi sözcükleri kullanmalıyım, nasıl davranmalıyım”, “insanlar benim söylediklerimi, isteklerimi, beklentilerimi algılamamak için neden bu kadar direniyor” vs. Kısacası, her geçen gün teknik anlamda gelişim gösteren iletişim araçları ileti aktarımı açısından sınırları ortadan kaldırıp iletişimi kolaylaştırırken diğer taraftan kendine özgü diliyle ve simgeleriyle etkin ve etkili iletişimi yok etmektedir. Bu durumda bir karşıtlık söz konusudur. Aynı durum yüzyüze iletişim sürecinde de geçerlidir. İnsanların günden güne daha bilinçlendiği, daha bilgi sahibi olduğu, daha eğitilmiş olduğu ve daha toplumsallaştığı bir dönemde başkaları ile iletişimememek...

Amaçlandığı gibi iletişim kuramamamız ya da iletişimememizin en temel nedenlerinden biri de, hiç kuşkusuz, dili doğru ve etkili biçimde kullanamamak ya da dilde gerçekleşen bozulma ve yabancı sözcüklerin dile girmesi ve kullanılmasıyla yaşanan yabancılaştırma olgusudur.

Türkçedeki bozulma ve yabancılaştırmanın tehlikeli boyutta olması nedeniyle, TBMM Araştırma Komisyonu olarak hazırlanan taslak raporunda Türkçede yaşanan sorunlar ve çözüm önerilerine yer verilmiştir. Raporda yer alan birçok madde başlıkları arasında konumuzla da ilintili olan üç temel sorun ön plana çıkmaktadır (www.mufettisler.net, 2012)

Söyleyiş Bozuklukları: Sözcüklerin yanlış sesletilmesi, vurguda bozukluk... Başta gençler olmak üzere argo sözcüklerin yaygın kullanılması hatta bunun bir iletişim biçimine dönüşmesi. Örneğin, chat dilinin yoğun kullanımıyla, gençler arasında, toplumun belli bir yaş düzeyinde olanların anlamakta zorluk çektiği kimi sözcükler toplumsal yaşama girmiştir: slm (selam), mrb (merhaba), simge kullanımları ☺, ☹, :D gibi...



Şekil 3: İnternet İletişim Simgeleri

Kaynak: <http://www.prohayat.com/2011/06/27/facebook-simgeleri-nasil-yapilir/>

Anlam Bozuklukları: Sözcüklerin yüklendikleri anlamların tam olarak bilinmemesi, gençlerin duygu ve düşüncelerini anlatmada sıkıntı yaşamalarına neden olmaktadır. Ayrıca bağlama uygun sözcüklerin kullanılmaması ve anlamlı cümlelerin kurulamaması da tümceler ve söylemlerin kurgulanma aktarılma süreçlerinde kimi sıkıntılar doğurmaktadır. Bu bağlamda, eylem kullanımlarında yanlışlar, “hani”, “yani” gibi sözcüklerle anlatmak istediklerini yeniden açıklama isteği, iletişim sürecinde en sık yaşanan sorunlardır.

Bilgisayar Dili: Özellikle dijital ortamlarda ve mecralarda oluşturulan dijital dil kullanımı... Biraz daha açılmak gerekirse, gençlerin, sosyal medya olarak nitelendirilen Facebookta, Twitterda, sohbet odalarında, bloglarda ya da MSN’de, dilde ekonomi yaparak, dilde tutumlu davranarak kendilerine özgü bir iletişim düzeneği kurdukları gözlemlenmektedir: “Tamam” yerine “ok” ya da “oki”, “hoşça kal” yerine “bye”, “hoş geldin” yerine “hg” ya da “hoş bulduk” yerine “hb”, “selam” yerine “slm”, “nasılsın” yerine “nbr”, “kendine iyi bak” yerine “kib”, “değil” yerine “diil”, “iyi” yerini “ii”, “ne yapıyorsun” yerine “napıyon”, “gelecek misin” yerine “gelicen mi” vs. Bu örnekleri çoğaltmak olası... Bir de değişik sözcüklerin aktardığı değişik anlamların yer anladığı dil düzeneklerinin de yaygın bir biçimde kullanılması söz konusudur.

Sözcük Dağarcığının Yeterli Olmaması: Toplum olarak okuma alışkanlığının daha küçük yaşlarda yaşam biçimi olarak kazanılmamış olması nedeniyle, günlük yaşam içerisinde bireylerin çoğu çok az sözcükle, duygularını, düşüncelerini, bilgilerini aktarmaya çalışmaktadır. Bu nedenle, bireylerin olması gerektiği biçimde kendilerini ifade edememe sorunu yaşanmaktadır. Bu sorun doğrultusunda kimi zaman “ayrıyetten”, “hani”, “yani” gibi sözcüklerle, dile getirilen bir önceki tümceyi açıklama gereksinimi duymaktadır kişiler. Sözcük dağarcığının geniş bir yelpazeyi kapsamamasıyla birlikte, yerinde ve bağlama uygun kullanılmayan sözcükler ya da anlamlarının ne olduğu bilinmeden kullanıma sokulan sözcükler de kişilerarası iletişim sürecinde kimi sıkıntıların yaşanmasına neden olan etmenler olarak yer almaktadır. “İletişim sürecinde, göstergelerin çeşitli nedenlerle anlaşılabilmesi, belirsiz bir duruma yol açar. Bir dildeki belirsizlik kavramı hep iletişim aşamasında gerçekleşen durumdur. Dilde kullanılan sözcüklerin birden çok anlamı olduğundan, bağlamı çok net olmazsa, kullanılan sözcüklerin hangi anlamlarda kullanıldıkları bilinmeyebilir. Bu durum, vericinin oluşturduğu bildiri ile doğrudan ilintilidir.” (Günay, 2004:251)

Yabancı Sözcük Kullanma Arzusu: Yabancı sözcüklerin etkisi her yerde kendini göstermektedir. Belli meslek guruplarının kendilerine özgü bir terminolojileri olması son derece doğaldır ancak meslek iletişimi dışında gerçekleştirilen iletişim süreçlerinde, bilinçli ya da bilinçsiz bir biçimde yabancı sözcüklerin de ağırlıklı olarak kullanıma sokuldukları gözlemlenmektedir. Yabancı sözcükleri kullanma ayrıca dil bilincinin ve milli dil olgusunun yeterince toplum bireylerinde oluşmadığının da bir göstergesi olarak kendini göstermektedir.

Karşılıklı iletişim sürecinde, iletişimin yönünü, kalitesini belirleyen bir diğer etmen de soru sorma biçimidir. Genellikle çok fazla önemsenmeyen, dikkat edilmeyen bu etmen, iletişimin devam etmesini ya da kopmasını sağlayıcı bir işlev üstlenmektedir. Bu çerçevede beş biçimde soru yönelttiğimizi hatırlatmakta yarar var: bilgi almak, bilgi vermek, anlaşılıp anlaşılmadığını sınamak, karara ulaşmak ve konuya dikkat çekmek (<http://www.gencgelisim.com>, 2011).

Bu çerçevede, toplum içinde yaşayan bireyler sahip oldukları ve çevrelerine yansıttıkları kimlikler çerçevesinde, sundukları kimlikler doğrultusunda seçtikleri sözcükler ve söylemler, sundukları konuşma biçimleri, kurguladıkları iletişim süreçleri kendileriyle bütünleşmekte ve bu bütünleşme ken-

dilerine daha değişik bir değer kazandırmaktadır. Bu değer kazanımının bir diğer oluşturuçu ögesi de başkalarıyla diyalog kurmak ya da diyalog kurabilmektir. Diyalog, statü ve güç farklılıklarını askıya alan ve herkesi eşit düzeye çeken, ön şartsız duymaya, dinlemeye, anlamaya ve var olanların ötesindeki anlam boyutlarında ortak uzlaşa üretmeye dayalı özel bir iletişim biçimidir.

4. Sonuç

İletişim özellikle kişilerarasında geçen iletişim sürecine etki eden ve kimi zaman da bu süreçte sorunlara neden olan kitle iletişim araçlarını ise, sanırız özel bir makalede incelemek yerinde olacaktır! Medya ya da kitle iletişim araçlarının değişik kanallarla aktardığı veriler, bilgiler bireylerin yaşam kalitesini bozabilir ya da en azından etkileyebilir. Çünkü bireyler, “iletişim sistemlerini kendi beyinlerinde yapılandırmış oldukları iletişim haritalarına göre gerçekleştirirler. Bu iletişim haritasını sahip oldukları beş duyunun getirmiş olduğu bilgilerle yapılandırırılar” (Telman ve Ünsal,2009:212). Sonuçta, medya aktardığı mesajlarla (görsel, dilsel, işitsel) bu iletişim haritasında veriler yanlış yorumlanabilir. Örneğin, deprem ile ilgili haberlerde yaşanan bu değil midir? Bu durumda, hem bireyin yaşam kalitesi hem de çevreyle iletişimi gürültüye uğramaz mı?

Kaliteli iletişim olgusundan söz ederken yalnızca dilin kullanımı üzerine konuşmak, yoğunlaşmak da yeterli değildir. Kalite iletişim süreci beraberinde birçok olguyu da getirmektedir. Sanırız bu noktada karşımıza çıkan temel sorunlardan bir tanesi de, insanların kendini ve başkalarını tanımamalarından kaynaklanmaktadır. Örneğin, bir kişiye, “kendinizi tanıtır mısınız” diye bir istekte bulunduğunuzda, karşınızdaki kişinin vereceği yanıt, çoğunlukla adından, soyadından, mesleğinden, eğitim durumdan daha ileriye gitmez. Bir başka deyişle birey, kişilik yapısına, hangi tutum ve davranışı neden sergilediğine, insanlarla ilişki biçimlerine, zihinsel niteliklerine, iletişim becerilerine, yeterli ve yetersiz yönlerine ilişkin bilgi aktarımında bulunması gerektiğinin farkında bile değildir. İç gözlem yapmaz hatta yapmaktan kaçınır, başkalarından izlenimler edinmez, eşduyum (empati) yapmaz, kendini değerlendirme ölçekleri belirlemez. Dolayısıyla etkili ve etkin bir iletişim sürecinde kişinin kendini tanıması son derece önemlidir. Bununla birlikte başkalarını tanıma da önemli bir diğer etmen olarak karşımıza çıkmaktadır. Her insan ilişki kurduğu kişileri belli bir oranda da olsa tanımak zorundadır. Kişilerarasındaki ilişkilerin olumlu ve uyumlu gelişmesinde tanıma olgusu

temel koşul olarak yer almaktadır. Ayrıca başkalarına saygı göstermeyi ve paylaşma duygusunun oluşmasına yardımcı olmakla beraber, insanın zihinsel ve toplumsal yönlerinin gelişmesini sağlamakta, ortak yaşamı kolaylaştırmakta ve duyguların, düşüncelerin denetim altına alınmasına zemin hazırlamakta, isteklerin ve başkalarından beklentilerin hangi düzeyde olması gerektiğini ortaya koymaktadır (Ertürk, 2010:88-91). İşte bu noktada kurulan iletişimin biçimi, içeriği, seçilen sözcükler önem kazanmaktadır.

Dil bir bakış biçimidir. Bir dili kullanmak demek onu kendi algılama içine getirmek demektir. Yine bir sözcüğü kullanmak demek o sözcüğün ne anlama geldiğini, göndergesinin ne demek olduğunu bilmek demektir. Dolayısıyla konuşma edimini, duygu, düşünce ve her türlü isteği anlatma ve aktarma edimi (Günay, 2004:35) olarak tanımlamak uygun olacaktır. Ancak etkili iletişimden, iletişimin kalitesinden söz edildiğinde, bireylerin ardı ardına sözcükleri dile getirmeleri, aktarmaları ve tümce kurmaları, onların başkalarıyla iletişim kurduklarının göstergesi olamaz. Çünkü iletişim kurmak yalnızca sözcükleri peş peşe sıralamak değildir.

Bireylerin, zengin bir içeriğe sahip anadilini, bütün çeşitliliği, çokrenkliliği, çokanlamlılığı içerisinde dinamik bir yapıda, bir bütün olarak dengeli ve tutarlı bir biçimde kullanıma sokarak, duygularını, düşüncelerini, bilgilerini iyi ifade eden, açıklayan, yorumlayan ve değerlendiren aktörler olması kaliteli iletişim açısından son derece önemlidir. Belki de, toplumsal yaşam içerisinde kaliteli iletişim, kaliteli söylem olgusu nasıl sağlanabilir sorunsalı yerine ilköğretimden itibaren Türk dilinin önemi, incelikleri, anlatım biçimleri, yazım ve imla kuralları, anlamlandırma, değerlendirme ve yorumları süreçleri yönünde öğrencilere daha nitelikli bir eğitim nasıl verilebilir sorunsalını tartışmak uygun olacaktır...

Kaynakça

Kitaplar:

- Ertürk, Y. D., (2010). *Davranış Bilimleri, İstanbul: Kutup Yıldızları Yayınları.*
- Günay, V. D., (2004). *Dil ve İletişim, İstanbul: Multilingual Yayınları.*
- Gürüz, D.ve Eğinli, A.T., (2011). *Kişilerarası İletişim, İstanbul:Nobel Yayınları.*
- İrdoğan, İ., (2011). *İletişimi Anlamak, Ankara, Erk Yayınları in Kılıçaslan, E., (2011). İletişim Kurma Becerileri, İstanbul:Kriter Yayınları.*
- Telman, N. ve Ünsal,P., (2009). *İnsan İlişkilerinde İletişim, İstanbul:Epsilon Yayınları.*

Elektronik Kaynakça

www.biyomed.com, Ulukanoglu, C., (2012). Toplam Kalite Yönetimi ve Kaizen Felsefesi.

www.velutsan.com.tr

http://www.meslekgrubu.com/makale/45 kalite-nedir.aspx, 29.12.2011.

www.tdk.gov.tr, Kalite Maddesi, 29.12.2011.

http://sozluk.yildiz.edu.tr/Dictionary.do., 29.12.2011.

http://www.gencgelisim.com/v2/content/view/1215/2, 05.02.2012.