



İLETİŞİM

5. BÖLÜM

İLETİŞİMİN ARTAN ÖNEMİ

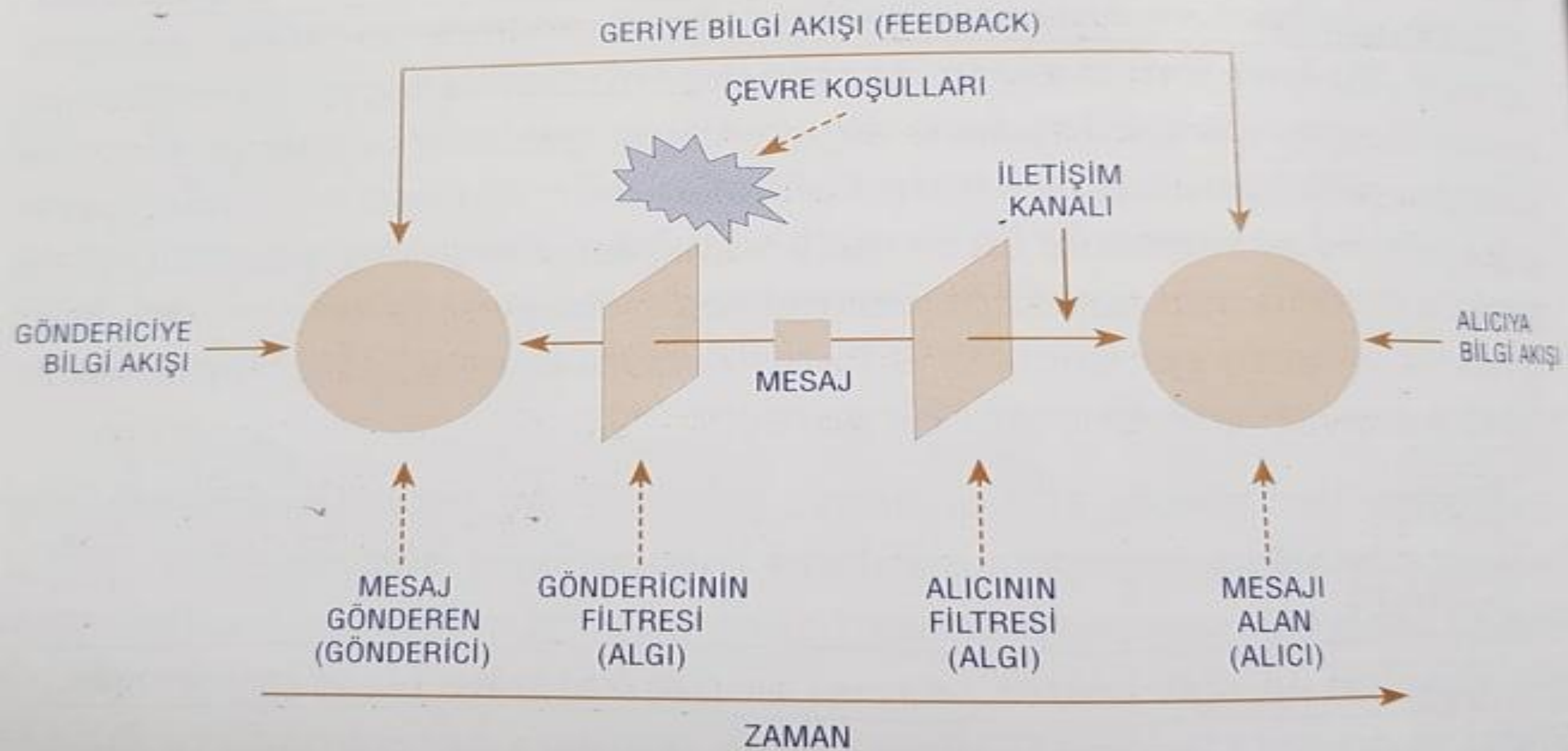
- Bilişim ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler,
- İşletme – işletme, işletme – diğer işletmeler, işletme – müşteriler arasında haberleşme ve bilgi akışının gerekliliği,
- Etkin ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri için işgörenlerin motive edilmeleri
- İşletmelerin sosyal paydaşlarla (toplumla) olan iletişimi - kurumsal iletişim
- Çalışanların işyerlerinde vakitlerinin büyük çoğunluğu iletişim süreci içerisinde gerçekleşmektedir.
- **İletişim: Bir kişiden diğer kişiye veri, bilgi ve anlayış aktarımı ...**

İLETİŞİMİN ARTAN ÖNEMİ

- Bir işletmede yönetim uygulamalarının etkin ve verimli bir şekilde uygulanabilmesi için şu iki şart **sırası ile önemlidir**:

1) İletişim, etkin bir yönetim için **gerek şartıdır**. İletişim olmaksızın yöneticilik ve yönetim uygulamalarından bahsedilemez. Fakat bu durum **yeter şartı değildir**.

2) İşgörenin amirinin istediğini **benimseyerek** yapabilmesi için iletişim faktörünün yanında işgörenin mutlaka **motive olması gereklidir**.



ŞEKİL 2: TEMEL İLETİŞİM SÜRECİ

İLETİŞİM SÜRECİNİN UNSURLARI

➤ 1. Gönderici

İletişim sürecini **başlatan** ilk unsurdur.

İletişim sürecinin **başarısı büyük ölçüde göndericiye** bağlıdır.

Dolayısıyla gönderici gönderilecek olan iletiyi **mümkün olduğunca sağlıklı bir şekilde** iletmesi gerekmektedir.

Gönderici iletmek istediği şeyleri **kelimelere, rakamlara, sembollere** dönüştürerek mesajı alıcıya aktarır.

İLETİŞİM SÜRECİNİN UNSURLARI

► 2. Algı

Alınan mesajları **anlama ve değerlendirme tarzı** olarak adlandırılır.

İnsanlar, binlerce uyarı almaktadırlar. Aldıkları bu uyarıları kişiler daha **beklentilerine, tecrübelerine ve bilgilerine** göre anlam vermektedirler. Bu sürecin sonunda algılama oluşmaktadır.

Kişilerin **bir mesajı algılayış tarzı** iletişim sürecinin etkinliği ve verimliliğinde önem arz etmektedir.

Kişilerin **değer yargıları, ihtiyaçları, amaç ve hedefleri, yetiştirdikleri kültürel ortam, tecrübeleri, bilgileri, hisleri ve fiziksel özellikleri** gibi değişkenler algılama tarzımızı doğrudan etkileyen unsurlardır.

İLETİŞİM SÜRECİNİN UNSURLARI

► Algılama sürecini etkileyen unsurlar;

Uyarıcılar arasında nispi farklılıklar

Uyarıcının yoğunluğu

Uyarıcının tanınır olması

Uyarıcının hareketliliği

Tekrarlama

Bulunulan ortama göre cismin / uyarıcının farklı olması (kontrast etkisi)

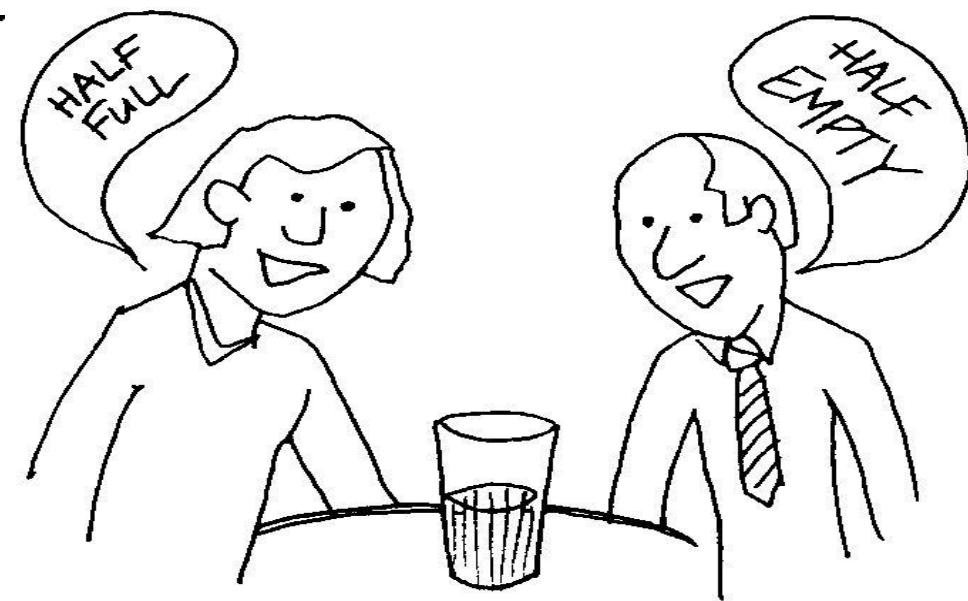
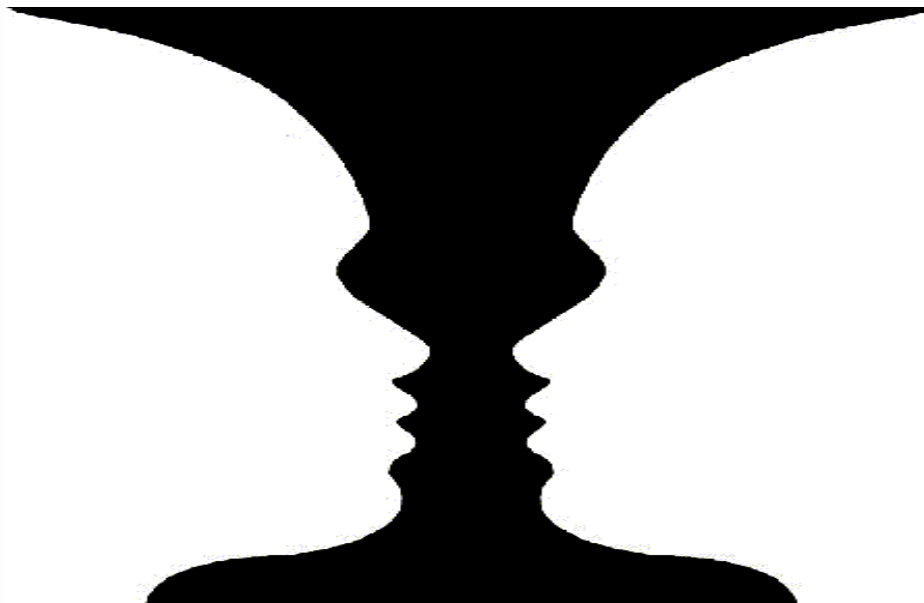
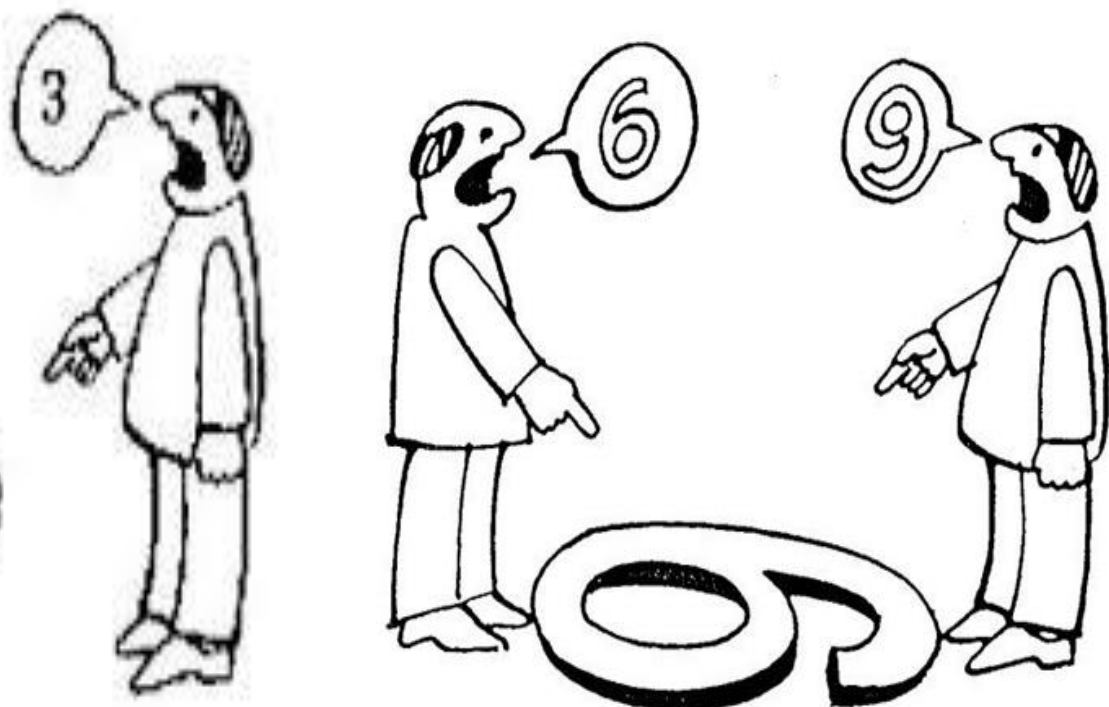
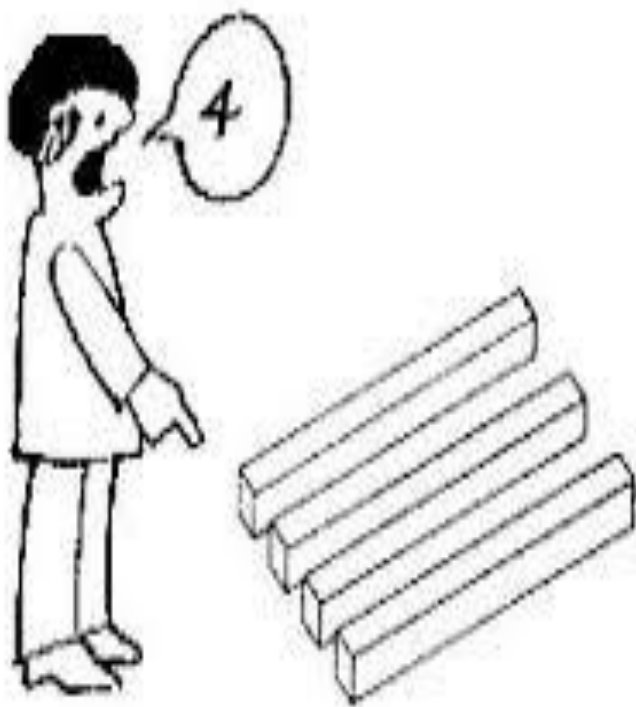
Yenilik

Benzerlik

Statü



What do you see?
By shifting perspective you might see an
old woman or a young woman.



ALGILAMA FARKLILIKLARI

- Kişilerin alınan mesajları anlama ve değerlendirme tarzı birbirinden farklı olabilir. Dolayısıyla **aynı mesaja farklı kişiler farklı anlam verebilir.**
- Bunun sonucu olarak, mesajı gönderen ile alan arasında **farklıklar oluşabilir. Bu durum etkin iletişimi engelleyen en önemli faktördür.**
- Bazen de verilen mesajların sadece **belirli bir kısmını çeşitli nedenler sonucu önemser**, diğerlerini önemsemeyiz. Bunun sonucunda da algılama farklılıkları oluşabilir (örneğin, hale etkisi).
- Kişiler arasında algılama farklılığının **en aza inebilmesi**, mesajı gönderen ve alanın mesaja aynı anlam vermesi gereklidir.

İLETİŞİM SÜRECİNİN UNSURLARI

➤ 3. Mesaj (Haber – İleti)

Göndericinin **fikir, düşünce, arzu, tutum, istek ve verilerini alıcıya** belirttiği semboldür.

Semboller;

- sözcükler, yazılar, sayılar, formüller
- şekiller, resimler, ışıklar, renkler,
- işaretler, beden dili, jest ve mimikler, yüz ifadesi, giyim tarzı

gibi gönderici tarafından **anlam yüklenmiş her şey** olabilir.

İLETİŞİM SÜRECİNİN UNSURLARI

- Daha önceden de belirtildiği üzere, kişiler arasında algılama farklılığının en aza inebilmesi (mesajın sağlıklı olarak algılanabilmesi için) **mesajı gönderen ve alanın mesaja aynı anlam vermesi gereklidir.**
- Mesajların iletilmesi noktasında kültürün önemli bir payı vardır. Bu noktada kültürler; **yüksek içerikli kültür** ile **düşük içerikli kültür** olmak üzere ikiye ayrılır.

Düşük içerikli kültürlerde, mesajı veren veya alana göre semboller farklılık ifade etmez. Her iki taraf da sembole aynı mesajı yükler (Almanya).

Yüksek içerikli kültürlerde mesajı gönderen kişinin kim olduğuna, statüsüne, tanınmışlığına ... yani mesajla birlikte mesajı gönderenin özelliğine de bakılmaktadır (Türkiye).

İLETİŞİM SÜRECİNİN UNSURLARI

► 4. İletişim Kanalı

Mesajın vericiden alıcıya **hangi araçla aktarıldığı** sorusunun cevabıdır.

İşletmeler içerisinde iletişim kanalları **formal veya informal** olabilir.

Formal kanallar: Yasal yazışmalar, prosedürler, ilanlar, raporlar, şirket dergileri, EBYS,

İnformal kanallar: İşletme içindeki gruplaşmalar, dedikodular, rivayetler, söylentiler gibi.

İLETİŞİM SÜRECİNİN UNSURLARI

► 5. Çevre Koşulları

Mesajın gönderilme sürecini etkileyen koşullardır. Bu koşullar **fiziksel veya sosyal** olabilir.

Fiziksel koşullar: Gürültü, uğultu, ortam, kapsama alanı dışında olmak

Sosyal koşullar: Kültürel farklılıklar, cinsiyet farklılıkları, statü farkı, önyargılar, tecrübeler ...

İLETİŞİM SÜRECİNİN UNSURLARI

► Geribesleme ve İleriye Besleme

Geribesleme: Alıcının, mesajı gönderenin cevabına verdiği **cevaptır**. Bu sayede **mesajların anlaşılıp anlaşılmadığı** öğrenilebilir.

İleriye besleme: Göndericinin verdiği mesaj ile mesajın nereye varacağı ve iletişimin nasıl gelişeceğinin alıcıya hissettirilmesi durumudur. **Örneğin;** bu hafta bir planınız yoksa ???

NOT: İleribesleme geri beslemenin **tersi değildir**.

NOT 2: Bir iletişimde geribesleme varsa orada çift yönlü iletişimden, yoksa tek yönlü iletişimden bahsedilir. **Etkin bir iletişimde çift yönlü iletişim çok önemlidir.**

Etkin Geri besleme

1. Kişiyi yardımcı olmayı amaçlar.
2. Belirli ve ayrıntılıdır.
3. Açıklayıcıdır, bilgi (datayı) paylaşır.
4. Faydalı ve konu ile ilgilidir.
5. Zamanında gelir.
6. Kişi böyle bir bilgiyi bekler. Olumlu tutuma yöneltir.
7. Açık ve seçiktir.
8. Geçerlidir.
9. Konuyu vurgular.
10. Davranış üzerinde durur.
11. Gözlem ağırlıklıdır.

Etkin Olmayan Geri besleme

1. Kişiyi küçük düşürme ön plandadır.
2. Geneldir.
3. Değerleyicidir, öneri (tavsiye) vericidir.
4. İlgisizdir.
5. Zamansızdır.
6. Kişiyi savunmaya yöneltir.
7. Anlaşılması güçtür.
8. Geçerlilikten yoksundur.
9. Kişiyi ve kişiliği vurgular.
10. Davranışın nedeni üzerinde durur.
11. Tahmin ve yorum ağırlıklıdır.

İLETİŞİM SÜRECİNİN UNSURLARI

► Formal ve İnfomal İletişim

Formal İletişim: İşletmeler tarafından iletişimin nasıl gerçekleştirileceği **belirtilmiş olan** iletişim türüdür.

İnfomal İletişim: İşletmeler tarafından iletişimin nasıl gerçekleştirileceği **belirtilmemiştir**. İnfomal iletişim işletme tarafından değil **kendiliğinden doğal bir şekilde gelişen** iletişim türüdür.

ÖRNEKLER: Arkadaşlık ilişkileri, öğle arası yemek sohbetleri, dedikodular, belirsizlikler, gruplaşmalar, güvensizlik ortamı gibi durumlar infomal iletişime neden olur.

ETKİN İLETİŞİMİ ENGELLEYEN FAKTÖRLER

- **Kişisel faktörler:** Kişisel amaçlar, hisler-duygular, değer yargıları, alışkanlıklar, mesajı gönderenin kim olduğu
- **Fiziksel faktörler:** Gürültü, uğultu, teknik sorunlar...
- **Semantik faktörler:** Mesajı gönderen ve alanın mesaja/sembole farklı anlamlar yüklemeleri sonucu oluşur.
- **Zaman baskısı:** Zaman baskısı sonucunda mesajlar istenildiği şekilde iletmeyebilir. Mesaj karmaşık ya da çok hızlı bir şekilde verilir, bazı önemli noktalar atlanabilir.

ETKİN İLETİŞİMİ ENGELLEYEN FAKTÖRLER

- **Algıda Seçicilik:** Mesajın bir kısmının bilerek veya bilmeyerek algılanmaması durumudur.
- Bu durumun en tipik örneği **kalıplaştırma-öntipleme (stereotyping)** uygulamalarıdır. Buna daha çok **kültür yapısı veya farklılıkları** sebep olmaktadır.

EUROPE, ACCORDING TO
GOOGLE AUTOCOMPLETE

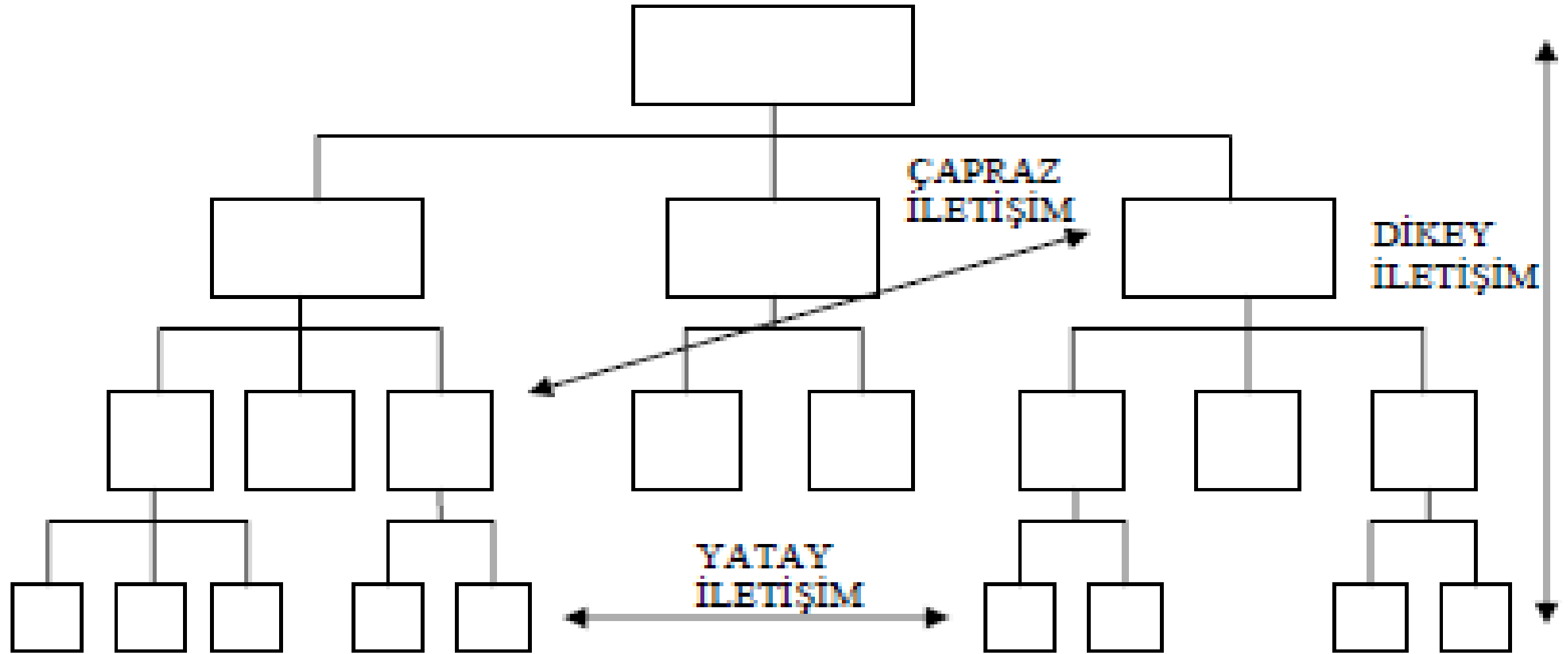


ORGANİZASYONLARDA İLETİŞİM İLİŞKİLERİ

► Sözsüz / Yazısız İletişim

Yüz ifadeleri,
Giyim tarzı,
Masanın dizaynı ve yeri,
Kullanılan eşyalar,
Yöneticinin giyimi ve görüntüsü...

Yöneticiler bu unsurları çeşitli mesajlar vermek için kullanırlar.



(Koçel, 2005; 550)

Şekil 1.6. Organizasyonda İletişim İlişkileri-2

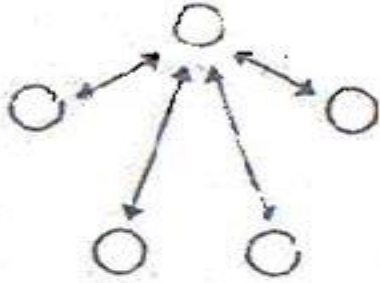
DİKEY İLETİŞİMDE YAŞANAN PROBLEMLER

- **1. Sorun:** Yöneticiler alt kademeye gönderilmesi gereken mesajı çeşitli nedenlerle **göndermemekte** veya **geç göndermektedir**.
- **2. Sorun:** Yöneticiler bir üst yönetimden gelen mesajı yorumlamayıp ve değerlendirmeyip **mesajı olduğu gibi** alt kademe çalışanlarına aktarmaktadır.

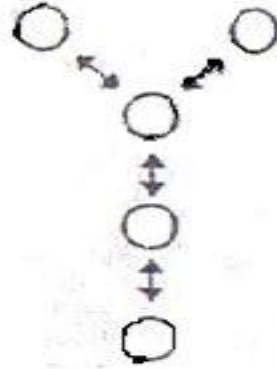
Bu iki durum, dikey iletişimde sıklıkla görülen sorunlara örnektir.

GRUPSAK İLETİŞİM MODELLERİ

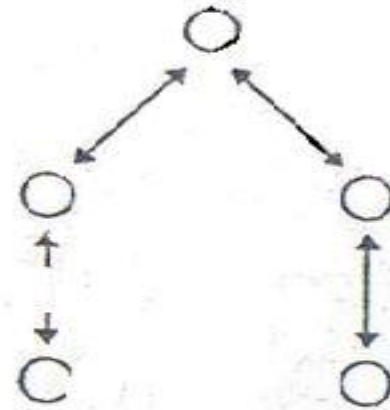
MERKEZİ



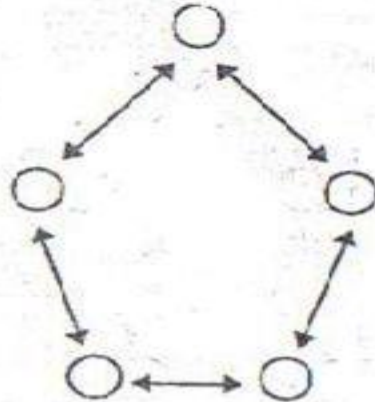
Y MODELİ



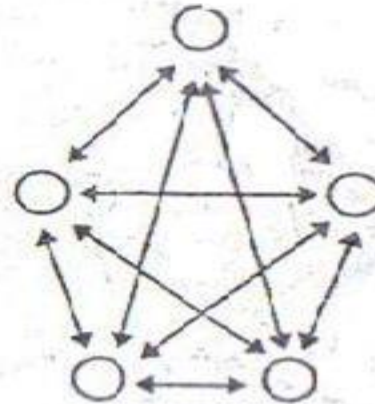
ZİNCİR



DAİRESEL

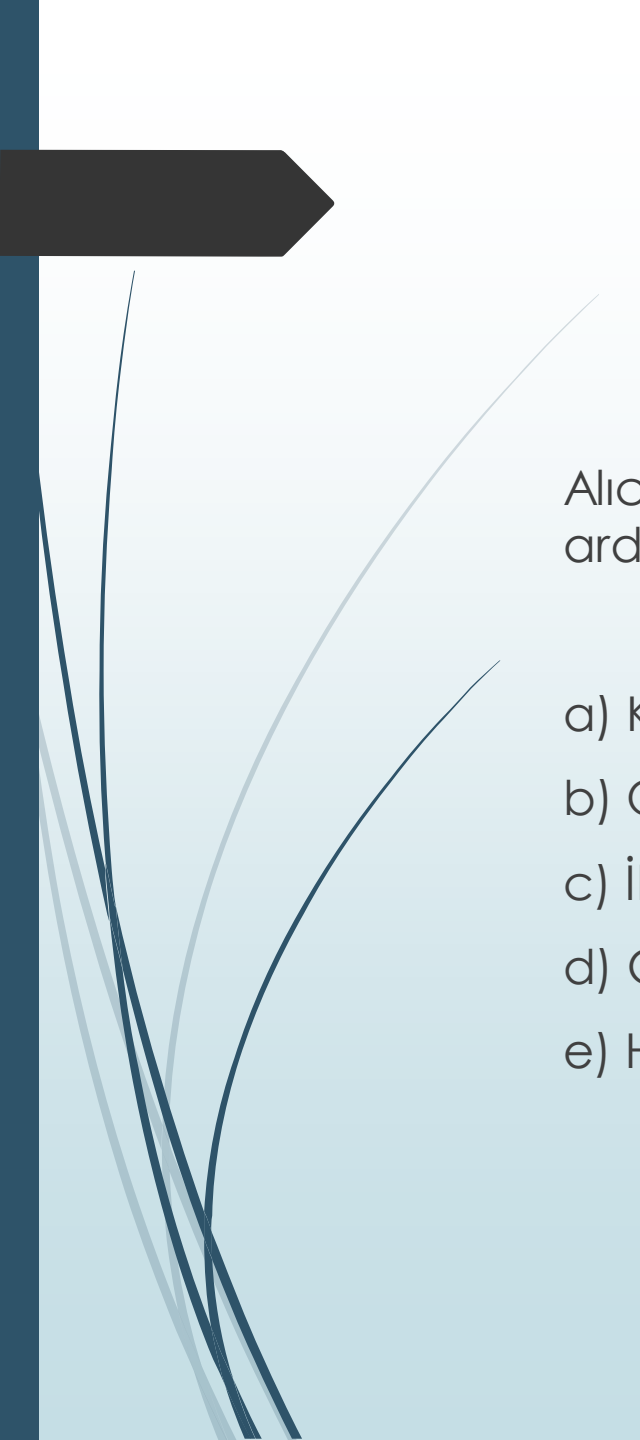


SERBEST



Haberleşme türleri

Ölçütler\Türler	Merkezi	Y	Zincir	Dairesel	Serbest
Merkezileşme derecesi	Çok yüksek	Yüksek	Orta	Az	Çok az
Haberleşme kanalı sayısı	Çok az	Az	Orta	Orta	Çok yüksek
Yöneticilik Egosu	Çok yüksek	Yüksek	Orta	Az	Çok az
Grup tatmini	Az	Az	Orta	Orta	Yüksek
Hız	Çok yüksek	Yüksek	Orta	Az	Az
Doğruluk	Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Az
Kuruma Aidiyet	Çok Az	Az	Orta	Yüksek	Çok Yüksek



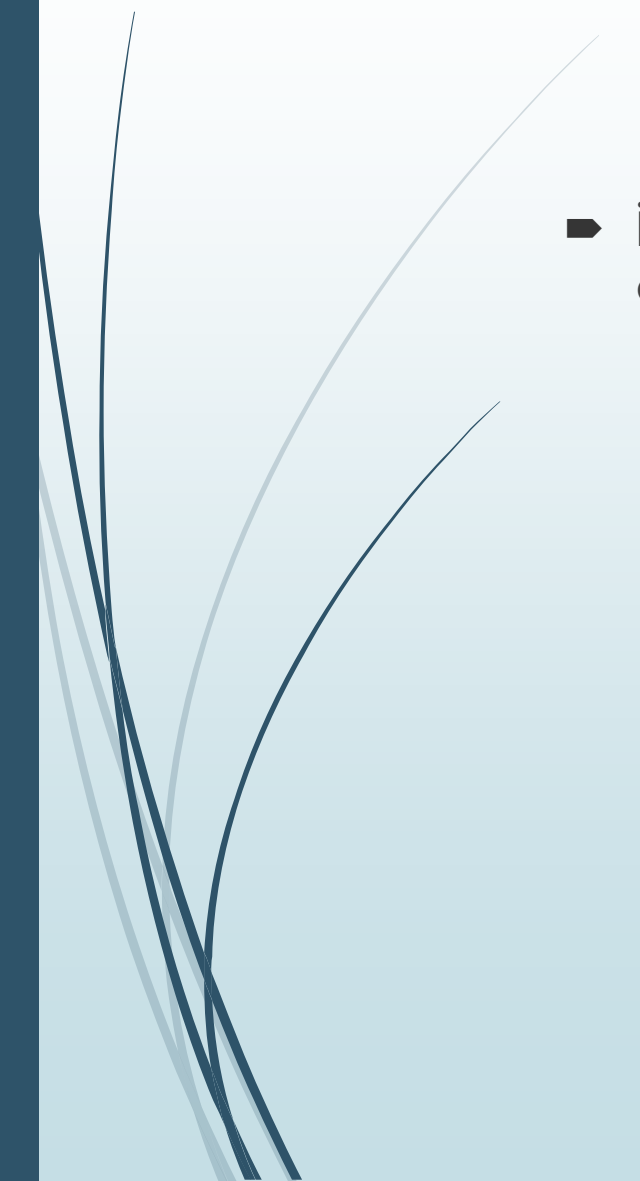
Alicının mesajı alarak değerlendirdiğini ve yorumladığı gösteren, alıcının bunun ardından kaynağa yanıt vermesine ne denir?

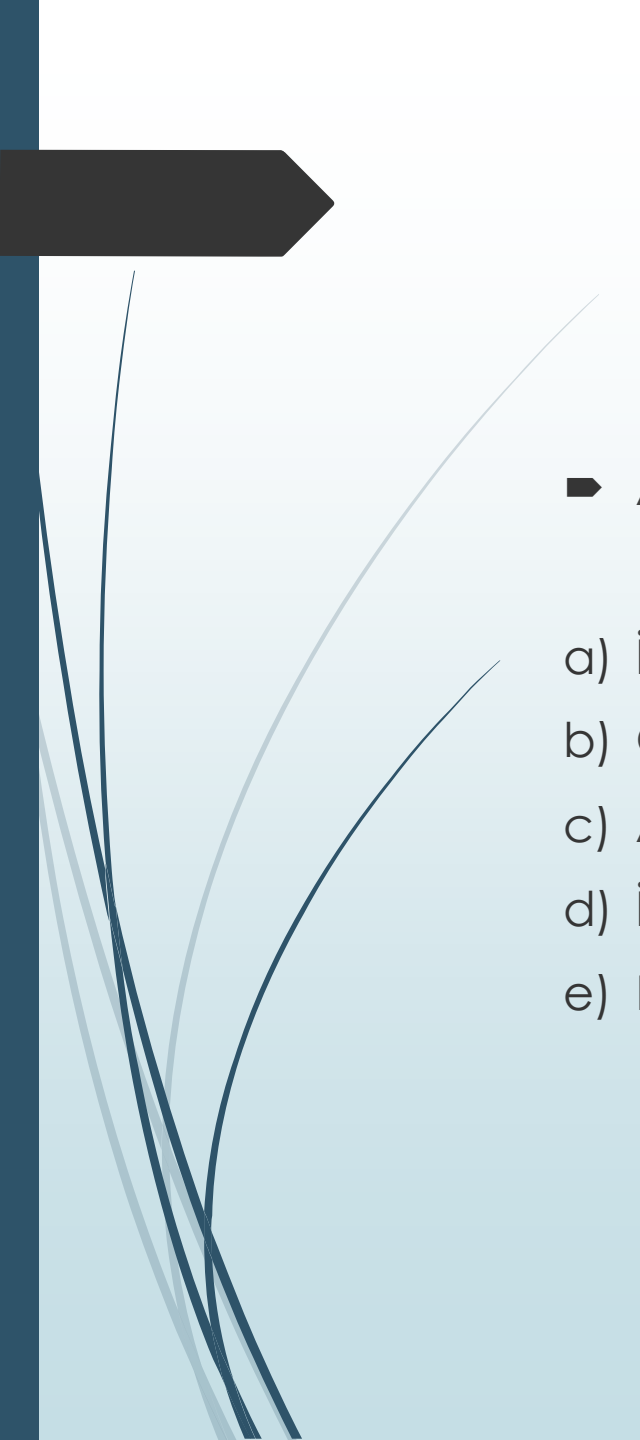
- a) Kanal
- b) Ortam
- c) İletişim
- d) Geribildirim
- e) Hiçbiri



Aşağıdaki seçeneklerden hangisi iletişimin özelliğini ifade etmez?

- A) İletişim ancak insanların birbirlerini anlama ihtiyaçları sayesinde kurulabilir.
- B) İletişimde gönderici ve alıcı, mesajın ortak bir anlamı üzerinde anlaşmalıdır.
- C) Her zaman tek yönlüdür.
- D) İletişim semboliktir. Semboller, jestler, mimikler, sesler, harfler, rakamlar ve sözcüklerdir
- E) Hiçbiri

- 
- 
- İletişim kanalları..... veolmak üzere iki gruba ayrılır.



► Alınan mesajları anlama ve değerlendirme tarzı olarak adlandırılır

- a) İletişim
- b) Geribildirim
- c) Algı
- d) İletişim Kanalı
- e) Hiçbiri



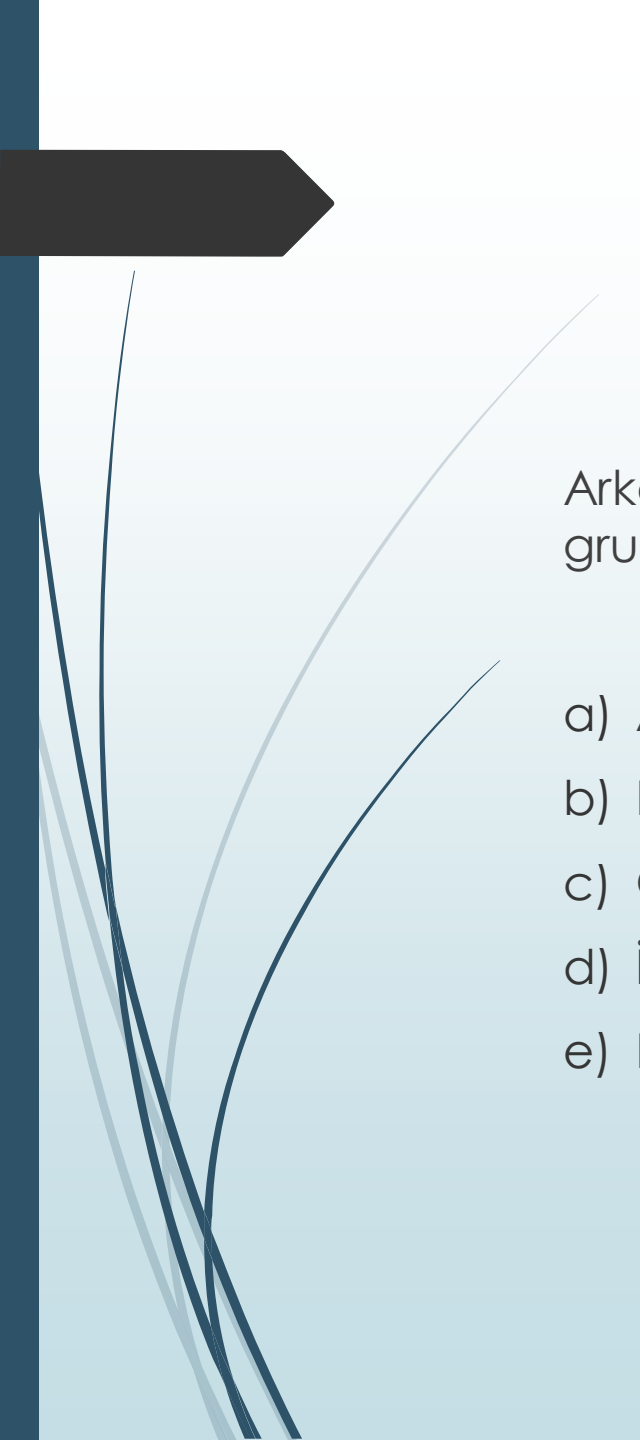
► Mesajı gönderen kişinin kim olduğuna, statüsüne, tanınmışlığına ... yani mesajla birlikte mesajı gönderenin özelliğine de bakılmaktadır. İlgili tanım hangi seçenekte belirtilmiştir?

- A) Bilgi teknolojisi
- B) Düşük içerikli kültür
- C) Algılama farklılıkları
- D) Yüksek içerikli kültür
- E) Hiçbiri



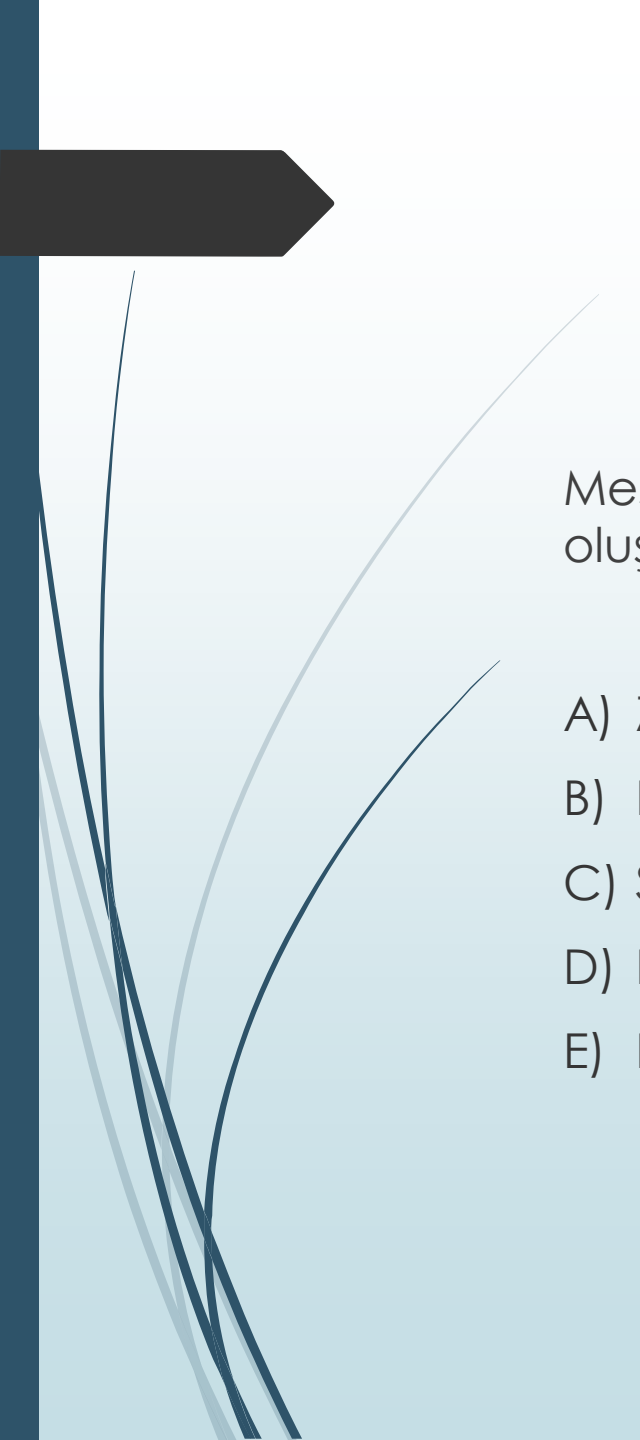
Göndericinin verdiği mesaj ile mesajın nereye varacağını ve iletişimin nasıl gelişeceğini alıcıya hissettirilmesi durumudur. İlgili tanım hangi seçenekte belirtilmiştir?

- a) Geribildirim
- b) Algılama
- c) İletişim
- d) İleribildirim
- e) Hiçbiri



Arkadaşlık ilişkileri, öğle arası yemek sohbetleri, dedikodular, belirsizlikler, gruplaşmalar, güvensizlik ortamı gibi durumlar neden olur.

- a) Algıda seçicilik
- b) Formal iletişim
- c) Geribildirim
- d) İnfomal iletişim
- e) Hiçbiri



Mesajı gönderen ve alanın mesaja/sembole farklı anlamlar yüklemeleri sonucu oluşur. İlgili tanım hangi seçenekte belirtilmiştir?

- A) Zaman baskısı
- B) Fiziksel faktörler
- C) Semantik faktörler
- D) Kişisel faktörler
- E) Hiçbiri