



Dr. Mücahit KIVRAK¹

¹ BAÜN Edremit Myo

Zeytincilik ve Zeytin İşleme Teknolojisi Programı



kivrak@gmail.com

0505 772 44 46



GENEL İLETİŞİM ve KİTLE İLETİŞİMİ

Ders Notu: 181



İstanbul'da bir kıraathanede akşam... Gazeteleri sesli okuyan bir kişiyi dinleyenler. 1877





“doğru, güçlünün işine gelendir”

Thrasymakhos



Kıymet ve tesir

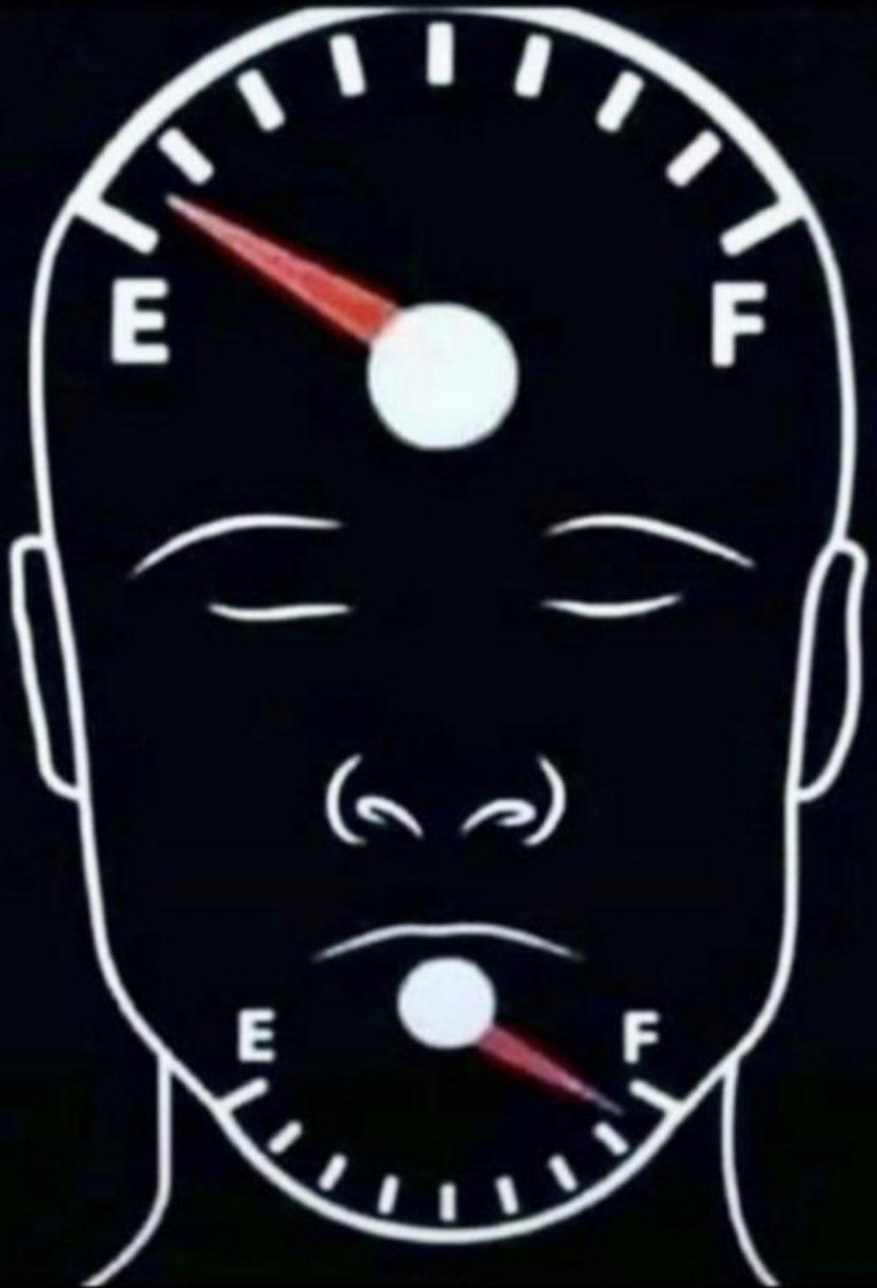
Çok sözde değil,

Yerinde ve özlü sözdendir.

Ve siz bir aptalı susturduğunuzda ondaki son zeka kırıntısını da yok edersiniz.



24.09.2023



Kişinin kıymeti dilinin
altında
ve
kalemının ucundadır.

Bir davranışın ardındaki sebebi bildiğimizde veya kişiyi o şekilde hareket etmeye iten saikin ne olduğunu görebildiğimizde insan davranışını anlayabiliriz.

Norman Maier

kulaktan dolma bilgilerle dolaşmak, medya haberleriyle yetinmek, duyduklarıyla hareket etmek kişiyi sıradanlaştırır, önyargılı yapar.

Olumsuz konuşmalar, olumsuz düşüncelere, olumsuz düşünceler de strese yol açar. Prof. Dr. Zuhâl Bektaş

Doğru ve güzel konuşmanın topluma kazandırdıkları

insanlarla doğru iletişim kurabilmek

meslekte başarı kazanmak

toplumda saygı görmek

dinleyenleri ikna edebilmek

tercih edilmek

başarılı olmak

insanların kalplerini kazanmak

Konuşma kusurları

ana dili iyi kullanmamak

yerel ağızla konuşmak

ses tonunu iyi ayarlamamak kontrol edememek

sözcükleri doğru telaffuz edememek

konuşmayı gereksiz yere uzatmak

kendini övmek, yapmacık davranışlarda bulunmak

eleştiriye kapalı olmak

beden dilini mimikleri doğru kullanmamak

argo ve kaba sözler kullanmak

heyecanını yenememek

sözcükleri tekrarlamak

ee 11 aa gibi sesler çıkarmak

24.09.2023

© zeytinist

kivrak@gmail.com

www.zeytin.org.tr

1862'de İzmir'de beş değişik dilde altı gazete yayınlanmaktaydı. 19 yüzyılın son çeyreğinde kentte on yedi yayınevi ile Osmanlı İmparatorluğunun en eski tiyatrolarından biri bulunuyordu.

"Grup İletişimi" ve "Kitle İletişimi" aslında hepimizin her gün içinde bulunduğu iletişim şekilleridir.

Grup İletişimi

İnsanlar yaşamlarını toplum içinde sürdürürler. Herkes gününü bir ya da birden fazla grup ile birlikte geçirir. Birlikte sinemaya, tatile giden arkadaşlar, yemek sofrasındaki aile bireyleri farklı zaman ve mekânlarda oluşmuş gruplardır.

İnsanlar grup koşullarında doğarlar, büyürler, eğitilir, çalışır ve eğlenirler. Görüyoruz ki aslında birçoğumuz gün içinde birçok grup iletişimi kuruyor ve bunu sürdürüyoruz.

Grup, ortak amaç ve hedefi olan insanların, hedeflerine ulaşmak için etkileşimli, birbirlerinin farkında olan ve kendilerini bir grup olarak gören insan topluluğudur.



İnsanlar var olan gruplara çeşitli nedenlerle girerler. Her şeyden önce elbette grup içinde doğdukları veya grup içinde oldukları için zorunluluk ve kaçınılmazlık vardır. Ailemiz, gittiğimiz okul, sınıfımızdaki kişiler gibi seçme şansımız olmadan içinde bulunduğumuz gruplar vardır.



İnsanlar kendi seçeneklerine bağılı olarak gruba girmek istediklerinde çeşitli nedenler rol oynar:

" Kendimize benzeyen insanların oluşturduğu grubun çekişi

" Bireysel cazibe

" Benzer gruba ait olma

" Grubun amaçlarının çekiciliği

" Grubun amaçlarının bireyin gereksinimleriyle örtüşmesi

" Dünyayı ve kendimizi anlamlandırmamıza yardımcı olması (kimlik bulma gibi)

" Kısa dönemli çıkarları gerçekleştirmek (tanınma, iş ilişkisi kurma, notunu yükseltme gibi)

Temel Grup İletişimi Kalıpları

Gruplar var oluş nedenleri ve yapıları ne olursa olsun, varlıklarını amaçlı ilişkiler ve dolayısıyla iletişimle sürdürürler. Grup iletişimi grubun olduğu çevredeki durum ve rollere farklı özellikler taşır. (örneğin ev, iş, okul, kulüp vb.) İş yerinde amirlerimizle olan ilişkilerimizle arkadaşlarımızla gittiğimiz bir pastanedeki iletişim farklılıklar gösterir.

Gruplardaki iletişim kalıpları dört farklı şekilde tanımlanabilir.



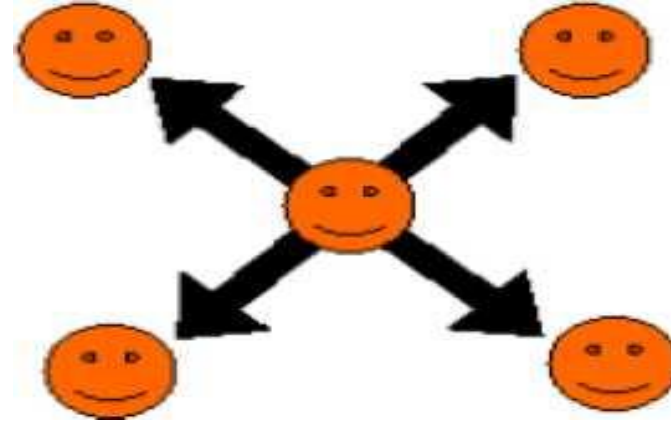
24.09.2023

© zey

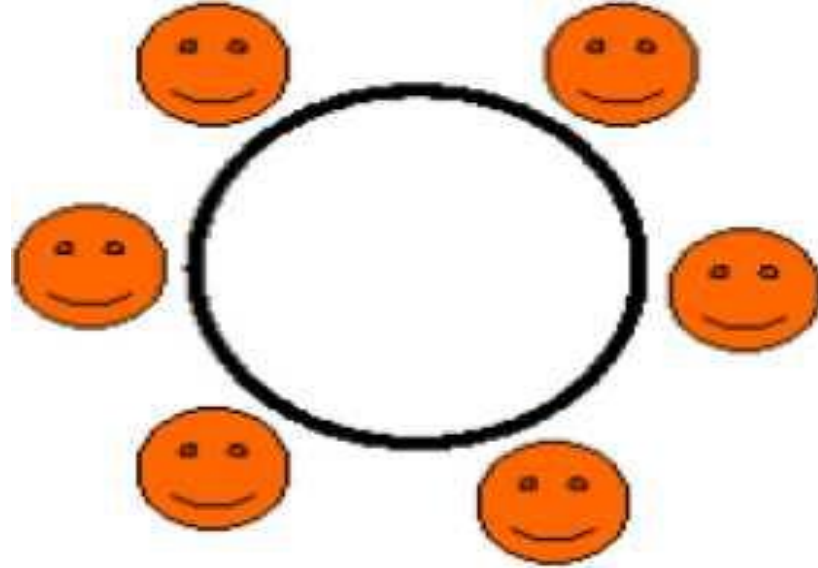


18

1) **X kalıbı** şeklinde olan iletişim biçiminde egemen pozisyonda olan vardır ve merkezdedir; iletişim akışı, iletişimi başlatma, sürdürme ve durdurma kararı verme gücü bakımından merkezden dışa doğrudur.



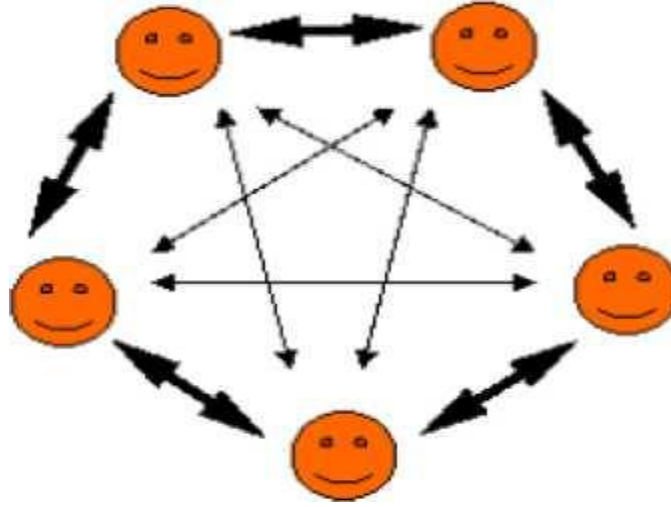
2) **Çember kalıbında** çemberi oluşturan daire üzerine sıralanmış bireyler arasında zincirleme doğrusal bir iletişim ilişkisi vardır



3) **Çizgisel kalıpta** statü ve kontrolün yatay seviyede olduğu iletişim vardır.



4) **Yıldız kalıbında** grubu oluşturan bireylerin hepsi birbiriyle iletişim içindedirler.



Siz en çok hangi grup iletişimi kalıbını kullanarak yaşamınızı sürdürüyorsunuz? Sizce en sağlıklı olanı hangisi?

İnsanlar farklı zaman ve mekanlarda farklı gruplar içerisinde bulunurlar. Bu grupları iki temel şekilde birincil ve ikincil grup olarak tanımlayabiliriz.

Birincil grubun amacı belli tek veya birkaç amacı gerçekleştirmeye yönelik değildir; onun yerine bireylerin toplam yaşamıyla ilgili olarak destek ve anlayış temeli üzerine kurulmuştur. Doğduğumuz andan itibaren içerisinde bulunduğumuz aile birincil gruba bir örnektir. Aile, üyesiyle, oynadığı tek veya birkaç rol ile değil, bir bütün olarak ilgilenen birincil gruptur. Bir ödevi tamamlamak için bir araya gelen öğrenciler belli bir amaç için toplanmış ve kişisel ilişkiye gereksinim duyan birincil grup özelliklerini taşımaktadır.

Günlük yaşamda insanlar aynı zamanda ikincil gruplarda yer alırlar. İkincil gruplar geçicidir; amaçları değişir; yapıları ve rolleri gevşekçe tanımlanmıştır; birincil amaçları belli bir görevi tamamlamak değildir; paylaşılan eylem veya bağdan geçerek ortak tatmine ulaşmaktır. İkincil gruplarda sayı genellikle daha fazladır; ilişki kişisel yakın ilişki değildir. Bir kütüphanedeki okuyanlar grubu ve bir otobüsteki yolcu grubu ikincil grup karakterini taşır.

Grup iletişiminin etkinliğini artırmak için takip edilecek bazı kuralları şu şekilde açıklayabiliriz:

- 1) Grup üyesi, iletişimde sözleri ağzında gevelerse, söylenen şey önemli olsa bile, söyleyiş biçiminden dolayı etkisiz kalır,
- 2) Açıklamaları ifade ediş biçimi, tüm grubu içine alacak biçimde olmalıdır. Birey kendini vurgulamamalıdır,
- 3) Grup üyeleri düşünceleri organize ederken, bunu grubun diğer üyeleriyle birlikte etkileşimli olarak yapmalıdır.
- 4) Grup üyesinin düşünce ve görüşleriyle ilgili olarak söyledikleri, bir ihtiyaçla bağlantılı olmalıdır.
- 5) Belli bir zamanda söylenenler, sadece belli bir konu ile ilgili olmalıdır. Böylece grup söylenenleri daha iyi hazmedecektir.
- 6) Söylenenlerin grup üyeleri tarafından anlaşıldığından emin olmak için, konuşma özlü ve üyelerin anlayacağı dille yapılmalıdır.

Aslında hangi iletişim türünü kullanırsak kullanalım karşımızdaki insanların dili, soysa-kültürel yapıları, orada bulunma nedenleri, beklentileri göz önünde bulundurularak iletişim kurmalı ve vermek istediğimiz mesajın tam olarak anlaşıldığından olabildiğince emin olmaya çalışmalıyız.

Bu kuralları ve göz önünde bulundurmanız gereken hususları öğrendikten sonra daha önce ilişkiniz olan kişilerle bir de bu unsurlara dikkat ederek iletişim kurunuz. İlişkilerinizde ne gibi değişiklikler oluyor?

Kitle İletişimi

Kitle iletişimi bir diğer değişle "kitle medyası" özellikle basın, radyo ve televizyon gibi araçlarla yapılan iletişim biçimidir. Kitle iletişimi de diğer iletişim biçimleri gibi bazı belirlenmiş amaçlarla kurulur. (Örneğin; toplumu bilgilendirmek, eğitim, savunma, suçlama, eleştiri vb.)



Sanayi öncesi toplumlarda ancak fiziksel gücümüzle ulaşabildiğimiz insanlarla iletişim kurabilirdik. İletişim kurduğumuz insanlar; komşularımız, aynı kasabada oturan arkadaşlarımız en yoğun ilişki kurduğumuz kimselerdi. Dünyanın diğer ülkelerindeki insanların ne yaptıklarını ancak gezginciler, tüccarlar gibi sürekli gezerek para kazanan insanlardan öğrenebilirdik.

İletişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte insanın sosyal çevresi hayal edilemeyecek seviyede gelişmiştir. Bugün bir çoğumuz komşularımızın isimlerini bilmezken dünyanın diğer ucundaki ünlülerin o gün neler yaptığını çok iyi bilmekteyiz.





Tarihte önemli bilgilerin saklanması için kullanılan yazı, matbaanın icadıyla birlikte toplumlara yaşadıkları ortam (ülke, şehir, sosyo-ekonomik durum vb.) ile ilgili bilgi vermek amacıyla kullanılmaya başlanmıştır. Ardından hızla gelişen teknolojinin sunduğu kitaplar, dergiler, uydu aracılığıyla yayın yapan radyo ve televizyonlar, İnternet gibi iletişim araçları ile insanoğlu kitleleşen iletişim araçları ile tanışır.

Kitle iletişimi bir yandan insanların sosyalleşmesine katkıda bulunurken diğer yandan yakındakilerden çok uzaktakiler ile ortak alanlarının çoğalmasına sebep olmaktadır. Dünyayı etkileyen boyuttaki değişimlerin temelinde iletişim teknolojilerindeki değişimler vardır. Günümüzde birçok yerde tartışılan "Globalleşme" kavramı da bu değişimlere bir örnektir. Ülkelerin sınırları, bütünlük ve gelenekleri önemini korumakla birlikte, iletişim teknolojilerindeki hızlı değişim dünyayı "büyük bir köye" dönüştürmektedir.



Sosyal bir yapıya sahip olan insanoğlu toplum içinde çevresinden arınmış olarak yaşayamaz. Hepimiz günlük yaşamımızda bir çok mesaja maruz kalırız. (Televizyon reklamlarla, dizilerle, haber bültenleri ile sürekli bir mesaj verir, yol kenarındaki büyük reklam afişleri, otobüslerin üzerindeki ilanlar, sinema filmleri, kitaplar vb.)

Bu mesajlar içinden seçmiş olduklarımız bize belli bir tarzda yaşama, öğrenme, eğlenme, vb. fırsatlar veriyor. Kitle iletişimi insanları sosyalleştirirken bazen sınıflara ayırma ve yalnızlaştırma gibi negatif etkileri de birlikte getiriyor.

Sizce Kitle İletişimi bizlere ne gibi faydalar sağlamaktadır?

Kitle İletişiminin asıl amacı sizce nedir?

MESLEKİ YAŞAM ve İLETİŞİM

Bir işletme; içinde insanlar, onların kullandıkları her türlü araç – gereç, makine ve malzeme, ve tüm bunları barındıran mekanlar yani bir bina ve çeşitli finans araçlarından oluşur. Bunlar işyerini meydana getiren unsurlardır.



İşletmelerin ve dolayısıyla bu işletmelerde çalışanların amacı, mal ve hizmet üretip karşılığında para, saygınlık, kişisel memnuniyet vb. kazançlar sağlamaktır.

Ne için çalıştığınızı veya çalışmak istediğinizi hiç düşündünüz mü?

Bir işyeri bireylerin hem kendi amaçlarına ulaşmak hem de işyerini amacına ulaştırmak için çalıştıkları ve karşılıklı davranışlarda buldukları bir yerdir ve aynı zamanda da bir süreçtir. Bu süreci yönetici işletir ve yönlendirir. İşyerleri belirledikleri amaç veya amaçlara ulaşabilmek için sürekli bir takım görev ve faaliyet dizisi içinde olmak durumundadır. İşyerinde bulunan tüm imkanları bu amaç doğrultusunda ve en verimli biçimde kullanmak zorundadırlar. Bu da yönetimin, organizasyon (örgütlenme) ve koordinasyon fonksiyonunu tam anlamıyla yerine getirmesiyle olur.

Organizasyon ne demektir?

Birkaç şekilde tanımlı yapılabilir. İşyerinde organizasyondan söz edildiğinde; tanımlanmış bir işi kim veya kimlerin, hangi donanım ve malzeme kaynağı ile yapacağına karar vermek ve uygulamaya koymaktır.

Koordinasyon ne demektir?

Bir işyerindeki çeşitli görev ve faaliyetleri daha da etkili bir hale getirmek için bunların birbirine uyumunu sağlamak ve bu uyumu sürdürme çabasıdır.

Organizasyon ve Koordinasyon işlevlerinin yerine getirilmesi için de "iletişim" zorunlu bir olgudur.

Bir işletmede, işlerin verimli ve aksamadan yürümesi kendi bünyesinde çalışanların birbirleriyle kurduğu iletişimin etkinliğine bağlıdır. Bunu kurum içi iletişim diye tarif edebiliriz. İşyerlerinin bir de diğer işyerleri, müşteriler, tedarikçiler, gibi işyerinin fiziksel olarak dışında ama sürekli olarak ilişkide oldukları diğer kişi ve kuruluşlar vardır ve onlarla kurulan iletişim, işletmenin geleceğini ve sürekliliğini kurum içindeki iletişim kadar önemlidir.

Meslek yaşamında iletişimin
amacı

İşyerinde herkesin, işletmenin
amaçları doğrultusunda bir
etkileşim içinde olması gerekir.



İş yerlerinde iletişim belirli amaçları gerçekleştirmek için kurulur. Bunlar; İşyerinin politikası, stratejisi ve alınan kararlardan çalışanların haberdar edilmesi ve kısa dönemli hedefler, sosyal haklar, işyerindeki düzenin işleyişi hakkında bilgi vermek amaçlanır. İşyerinin yıllık bütçesi, gelir ve giderleri, projeleri ilgili kişilere duyurulur. İşyerinin departmanlarını ve departman yöneticilerini işyerine ait yayın organlarını kullanarak tüm çalışanlara tanıtmak, onları bilgilendirmek. İşyerinin faaliyetlerine ilişkin her türlü mevzuatı tüm çalışanlara duyurmak ve yapabilecekleri hataları önlemek. İşyerini ve faaliyet alanlarındaki gelişme ve değişiklikleri müşterilere, tedarikçilere ve birlikte iş yapılan veya yapılması olası diğer firma ve kişilere tanıtmak.

İşyerinde herkesin, işletmenin amaçları doğrultusunda bir etkileşim içinde olması gerekir.

İş Yaşamında iletişimin önemi:

İşletmelerin en önemli bileşeni o işletmeyi oluşturan her düzeydeki çalışanlardır. Yönetici kadrosunda çalışanların, karar alma, planlama, kontrol, koordinasyon ve organizasyon, finans araçlarını yönetme ve kullanma gibi yönetsel faaliyetlerini sağlıklı bir biçimde yerine getirebilmeleri için, gerek kurum içinde gerekse kurum dışında gelişen her türlü olay, bilgi ve gelişmeden haberdar olmaları bir zorunluluktur.

Diğer çalışanların da işlerini hatasız, eksiksiz ve zamanında yapabilmeleri, yönetimin kendilerine aktardığı bilgiler doğrultusunda gerçekleştirilir. Bu bilgiler; işlerin yürütülmesi için gerekli olan her konuyu kapsar.

Bunun için yönetimin, işyerinde etkin bir iletişim sağlanması için nasıl bir sistem kurulması ve ne tür iletişim araçlarını kullanacağını belirlemesi gerekir. Sistemin işleyip işlemediğini de sık sık gözden geçirmek işletmenin geleceği açısından önemlidir.

İletişimin meslek yaşamındaki fonksiyonları

Bir işletmenin ayakta kalabilmesi diğer rakip firmalarla rekabet edebilmesi için mal ve hizmet üretiminde her gün ortaya çıkan yenilikleri takip etmesi gerekir. Dış çevrede oluşan yenilikleri kendi organizasyonuna adapte etmesi, iletişim sayesinde olur. Örgütsel iletişim, işyeri yönetiminin temel fonksiyonlarından biridir. Yönetimin sağlayacağı planlı ve programlı iletişim çalışanlar arasındaki yatay ve dikey, ayrıca da departmanlar arasındaki ilişkilerin gelişmesinde katkı sağlar.

- Kurum içerisinde karşılıklı anlayışı geliştirmek, çalışma süresince herkesin kendinden bekleneni anlaması, görev ve sorumluluklarını yerine getirmesini sağlamak iletişimin önemli bir fonksiyonudur.
- Yöneticilerin, sorumlu oldukları çalışanların davranış ve isteklerinden haberdar olmasını yani aşağıdan yukarıya doğru bilgi akışını sağlamak da iletişimin önemli bir fonksiyonudur.
- Bilgilendirme ve bilgi edinme
- Kontrol etme
- Organize etme
- Koordinasyon sağlama
- İkna etme ve etkileme
- Motive etme
- Yöneltilme (güdüleme, oriyantasyon)
- Sorunları özme
- Anlaşmazlıkları giderme

İşletmelerde "Amaç-Kişisel Memnuniyet-Performans" ilişkisi

İşyerlerinde performans, çalışanların işlerinden sağladıkları maddi ve manevi doyum ile yakından ilişkilidir. Amaçlara ulaşmak için performans önemli bir faktördür. Çalışanların memnuniyeti, genel çalışma ortamına, parasal koşullara, birlikte çalıştıkları grup/ekip'e ve üstlerinin denetlemesine gösterdikleri karşı tutum ile belirlenir.

İşletmelerde altyapıyı kurmak ve sürekliliğini sağlamak için; finans araçları, mekan, zaman, teknoloji, bilgi, profesyonellik ve geleceğe yönelik fikir ve düşünceler (projeler) gereklidir. Bu alt yapıyı korumak ve sürekliliğini sağlamak herkesin katılımıyla sağlanır. İşyerinde çalışanların performansını olumsuz etkilemeyecek bir şekilde kurulacak bir kontrol mekanizması da işletmenin uyguladığı iletişim modelinin işlerliğine ve uygulanmasındaki kaliteye bağlıdır.

Meslek hayatında İletişim

İşletmelerde İletişimin İşlevi

İşletmelerde iletişim (genellikle Örgütsel İletişim terimi kullanılır), işyerinin amaçlarına yönelik işlemlerini sağlamak için işletmeyi meydana getiren çeşitli departmanlar ve işyerinin çevresi ile sürekli bilgi ve düşünce alışverişine olanak sağlayan bir süreçtir ve işletme yönetiminin en önemli araçlarından biridir. İşletmenin, planlama, koordine etme, yönetme, karar verme güdüleme ve denetleme fonksiyonlarının yerine getirilmesinde önemli bir rol oynar. İşyerinde çalışanların olan bitenlerden haberdar olmaları onların işletmeye olan güvenlerini ve kendilerini işletmeye ait birer birey olarak hissetmelerini sağlar. Bu durum motivasyonu ve verimliliği artırır. Dolayısıyla iletişim sisteminin sağlıklı bir şekilde çalışması ve devamlılığı sağlanmalıdır.

İşletmelerde iletişim, yönetsel sıralamaya (hiyerarşi) bağlı olarak ortaya çıkan ve yönetsel yapı dediğimiz piramit içinde gerçekleşir. Yapısal olarak baktığımızda da biçimsel (formel- resmi) ve biçimsel olmayan (informel- resmi olmayan) iletişim olarak ikiye ayrılır.

Formel iletişim; İşyerinin kuralları ve amaçları doğrultusunda, belli kalıplar çerçevesinde işleyen iletişim biçimidir ve iki yönlüdür. İformel iletişim ise; çalışanların birbirleriyle doğal olarak kurdukları ve iletişim ihtiyaçlarını karşıladıkları iletişim biçimidir.

Biçimsel (formel) İletişim Yöntemleri

Biçimsel,yani resmi iletişim, işyerlerinde yöneticilerin planladığı şekilde yürütülür. Bir işletme çatısı altında bir araya gelen çalışanların, kişisel iletişim ihtiyaçlarının dışında, işlerini yürütebilmeleri için , hiyerarşik bir düzen içinde gerçekleşen bilgi akışına ihtiyaçları vardır.

Yönetici işletmede biçimsel iletişim sistemini oluştursa da zaman içinde gelişen ve biçimsel olmayan sistemler de ortaya çıkar. Biçimsel olmayan iletişimin etkin olmasını sağlamak için aynı düzeydeki çalışanlar bir araya gelip gerekli bilgileri birbirlerine aktararak biçimsel iletişimin katı ve ağır işleyen yönlerini ortadan kaldırır.

İşletme içindeki çeşitli departmanlar veya kişiler arasındaki ilişkiler önceden belirlenmiş kanallarla ve önceden planlanmadan kendiliğinden gelişen kanallarla kurulur.

Biçimsel (resmi) kanallar işletme içinde veya dışında yöneticiler tarafından düzenlenmiş kanallardır. Bunun için çeşitli yöntemler kullanılır. Bu yöntemleri mesajın akış yönü açısından ve iletişimin yapısal işleyişi bakımından olmak üzere iki başlık altında incelemek mümkündür.

1 - Mesajın akış yönü açısından:

a. Dikey

A 1. Yukarıdan aşağıya doğru a 2. Aşağıdan yukarıya doğru

b. Yatay İletişim

c. Çapraz (diyagonal) iletişim

2- Yapısal işleyişi bakımında iletişim

a. Biçimsel

b. Doğal

İşyerlerinde biçimsel iletişim kanalları ve işleyişi genellikle açık bir şekilde tanımlanır. Çalışanlar kime karşı ve nelerden sorumlu olduğunu ve kim tarafından denetlendiğini, sorunların çözümünde kime danışacağını, sahip olduğu yetki çerçevesini iyi bilmelidirler. Bu çalışma düzeni yatay ve dikey kanallar içerisinde gerçekleşir.

Dikey İletişim

İşletmenin hiyerarşik yapısı doğrultusunda hem en üst düzeydeki yöneticiden aşağıya doğru, hem de en alt kademedeki çalışandan yukarıya doğru kurulan bir iletişimdir.

Aşağı doğru iletişimde amaç kısaca; işletmenin hedef ve politikaları, prosedür ve uygulamalar hakkında çalışanları bilgilendirmek, yukarı doğru iletişimde ise amaç, alt kademedeki bitenden yöneticilerin bilgi sahibi olmasıdır. Bu tür iletişim işletmenin, gelişme raporları, teklif alma ve verme, açıklamalar ve alınacak kararlar için bilgiler içerir. İşletmeyi ayakta tutan işlemler dikey iletişim sayesinde gerçekleştirilir. Yöneticiler ile diğer tüm kademeler arasındaki bu iletişim

- Amaçların anlaşılmasını kolaylaştırmak
- İş eğitimi hakkında direktifler vermek
- İşlerin yürümesi için gerekli her türlü bilgi, teknoloji, araç-gereç ve malzeme konusunda bilgi sağlamak
- İşletmeye ait uygulama ve prosedürler konusunda karşılıklı bilgi sahibi olmak
- Çalışanları bilgilendirerek performanslarını desteklemek gibi konuları kapsar.

Dikey iletişim, yönetici kadrosu ve diğer çalışanlar arasında, bir başka deyişle üstlerle astlar arasında yukarıdan aşağıya doğru ve aşağıdan yukarıya doğru iki yönlü olarak gerçekleşir.

1-Yukarıdan aşağı doğru iletişim:

-Çalışanlara verilen görevlendirmeler, eğitim toplantı ve seminerleri, iş tanımları, gibi yönetsel faaliyetler

-İşletme içindeki işlem ve uygulamalar için gerekli olan bilgiler

-çalışanların verimliliğine yönelik öğelerden oluşur.

Bir diğer unsur da çalışanlara işletmenin hedeflerini ve politikasını benimsetmek ve inandırmaktır.

Yukarıdan aşağı doğru iletişimde bilgiler; notlar, mektuplar, grup toplantıları, bilgilendirme toplantıları, toplantı tutanakları, seminerler, broşürler, bültenler, formlar gibi çeşitli kanallar vasıtasıyla akar, yazılı ve sözlü iletişim biçimleriyle gerçekleştirilir. Yukarıdan aşağı doğru iletişimde; mesajın alt kademelere inerken içeriğinin değişime uğraması, mesaj akışının gecikmesi, hatta durdurulması gibi problemler yaşanabilir. Bu olumsuzlukların farkında olarak ve önlemler alarak kurulmuş bir sistem dikey iletişimin etkinliğini sağlar.

2-Aşağıdan Yukarı Doğru İletişim:

-Çalışanlara ait performans ve sorunlar hakkında bilgi verir.

-İşletmenin politika ve uygulamalarının nasıl sonuçlar verdiği

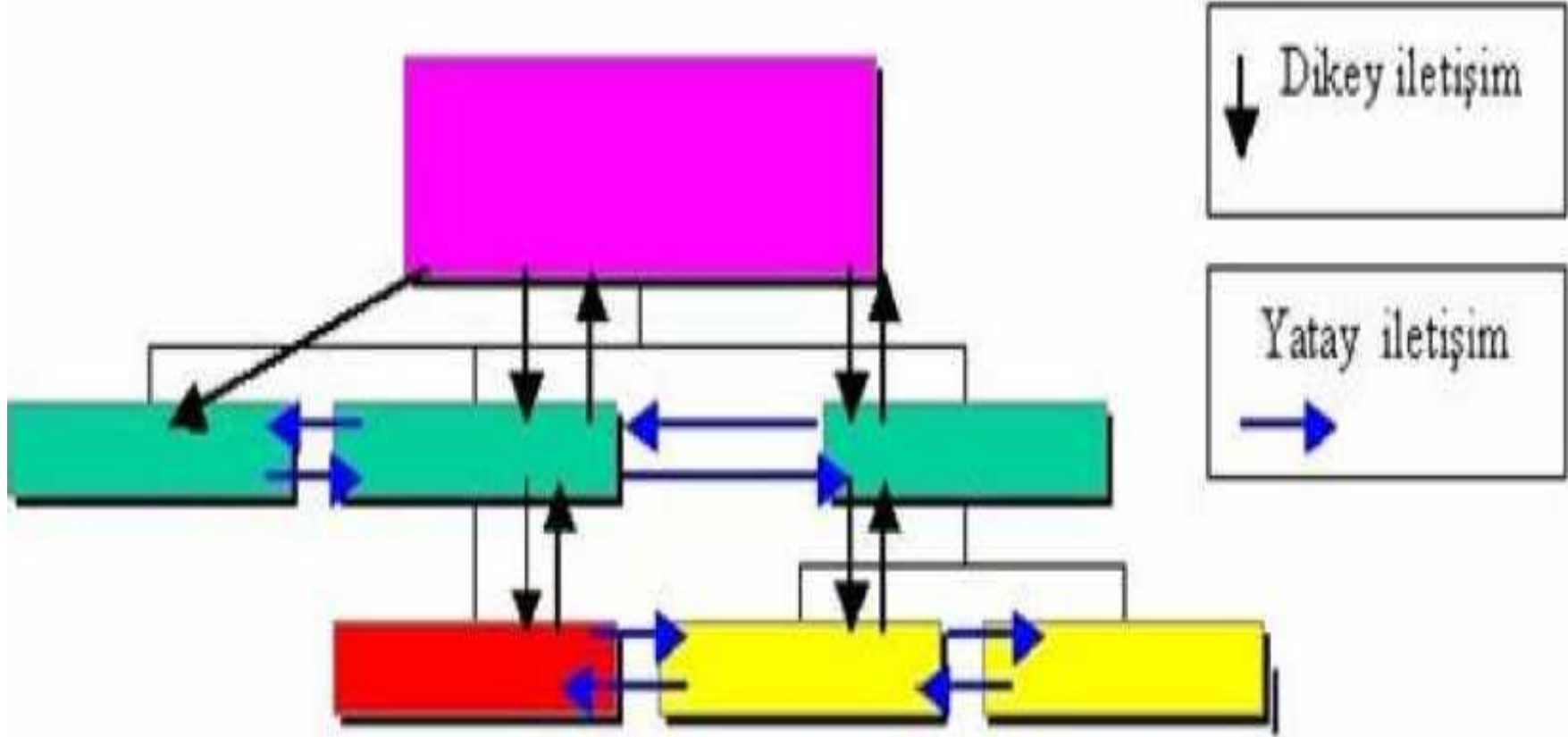
-İşlerin nasıl yapıldığı ve gelecekte nasıl yapılacağı konularını kapsar

Aşağıdan yukarı doğru İletişim genellikle astların yukarıya geri bildirimde bulunmasıdır.

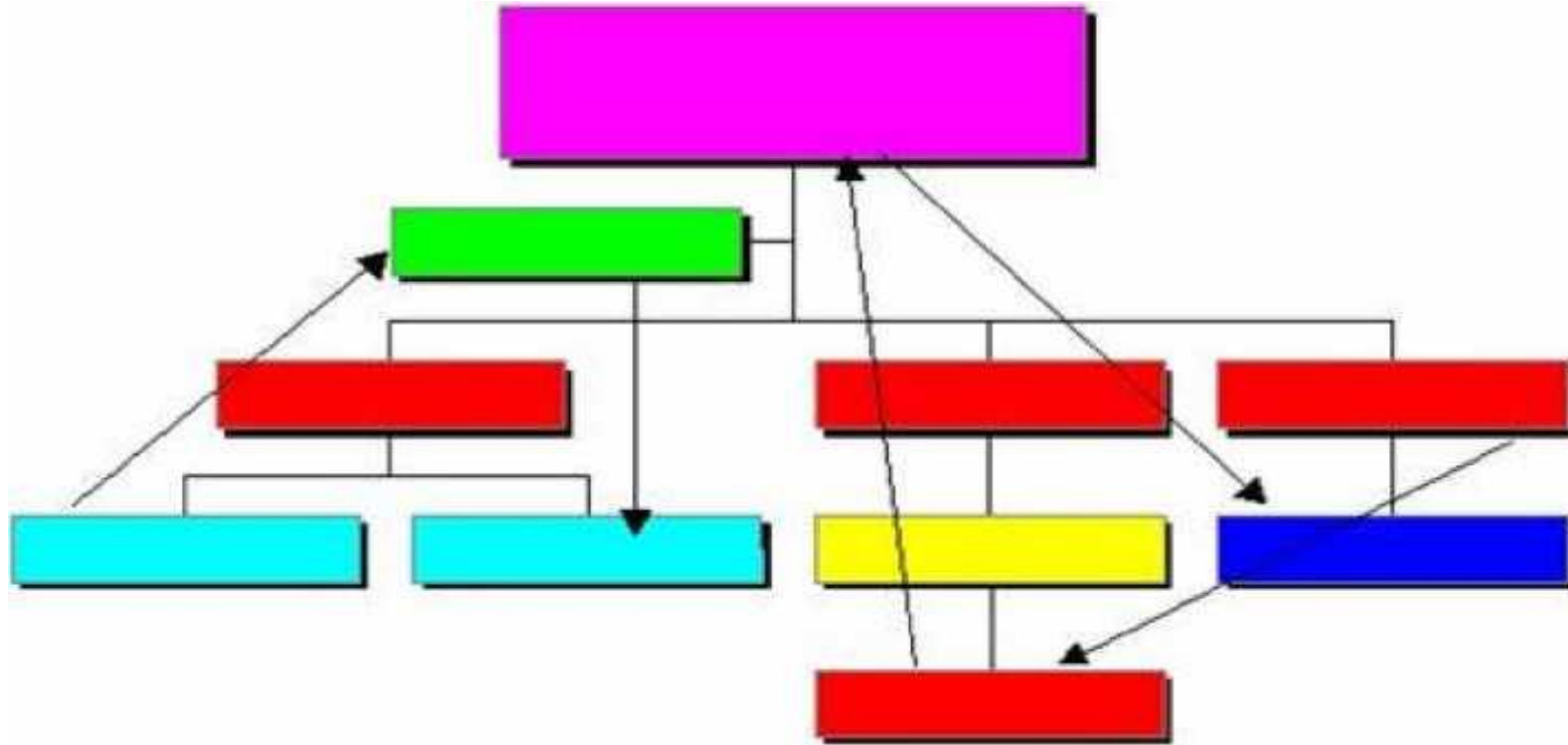
Astlar, gerek yaptıkları işler, gerekse yönetim hakkındaki düşüncelerini işletmenin hiyerarşik düzenini takip ederek yöneticilere rapor ederler. İletişimin önemini kavramış işletmelerde görülen öneri ve şikayet kutuları, anketler grup toplantıları, tartışma ortamları, astlardan etkili bir geri bildirim almak için oluşturulmuş yöntemlerdir.

Yatay İletişim

İşletmenin aynı kademedeki birimlerinin kendi içlerinde ve birbirleri arasında rutin (her gün yapılan sıradan) işler için kurdukları iletişimdir. Yatay iletişim genellikle eşit statüde çalışanlar arasında iş akışına bağlı olarak gelişir. İşletmede planlama ve kontrol fonksiyonları yerine getirilirken daha çok dikey iletişim kullanılırken, koordinasyon ve yönlendirme fonksiyonları yatay iletişim sayesinde gerçekleştirilir. Yatay iletişimin temel amacı, koordinasyon sağlama ve problem çözmek için kanal sağlamaktır.



Çapraz İletişim



İşletmenin farklı birimlerinde çalışan ast ve üstler arasında kurulan iletişimdir. Örneğin işletmede halkla ilişkilerden sorumlu bir müdür yardımcısı, üretim planlama departmanında çalışan bir görevliden bilgi almak isteyebilir. Kısacası çapraz iletişimde çeşitli departmanlar arasında ve ast - üst hiyerarşisi göz önünde tutulmaksızın kurulan iletişimdir. İşletmelerde çapraz iletişim, işletmeye yönelik uzmanlaşmanın ve departmanlar arası sorumlulukların daha iyi kavranması ve yardımlaşmanın kolaylaştırılması açısından önem kazanır.

Sorun çözme ya da proje geliştirme amacıyla, grup veya ekiplerin üzerinde çalıştıkları konuyu tam olarak analiz edebilmeleri, çok yönlü bir bakış açısı geliştirebilmeleri çapraz iletişim sayesinde gerçekleştirilir.

Biçimsel Olmayan (informel) İletişim

İşletmelerde biçimsel iletişim yapısınının eksik kalması ve çalışanların iletişim ihtiyaçlarını karşılamaları için kendiliğinden gruplar oluşturdukları bir gerçektir. Bu gruplar içerisinde kanalları yönetim tarafından belirlenmemiş, tamamen kişisel tahminlere, bazen de kasıtlı söylenti ve dedikodulara dayanan bir bilgi akışı oluşur. Bu iletişim işletme içinde doğal olarak gelişir. Zaman zaman biçimsel iletişimden de etkin bir hale gelir. Kendiliğinden akan "bilgiler" çoğu zaman biçimsel iletişim ile aktarılan bilgilerin, grupların amaçları doğrultusunda filtreden geçmesine ve mesajın tam iletilmemesine neden olur.

Bu yüzden, belli bir önem arz eden bilgi, talimat ve kararlar yöneticiler tarafından yazılı iletişim yoluyla alt kademelere bildirilir. Biçimsel iletişimin işleyişi, çalışanların haberleşme ihtiyacını tatmin edemezse, informel iletişim kanalları daha fazla etkinlik kazanmaya başlar ve biçimsel iletişimin boşluklarını doldurmaya başlar. İformel iletişim sadece biçimsel iletişim kanallarının eksik veya yetersiz kalmasından kaynaklanmaz. Birden fazla bireyin bir arada bulunması, insanın doğasından kaynaklanan bir iletişim ortamı yaratır.

İnformel iletişim; kanalları ve özellikleri önceden tanımlanmamış bir iletişimdir.

Dolayısıyla

-İşyerinde oluşan informel gruplaşmalar

-İşin özelliği nedeniyle farklı departman ve çalışanları arasında kurulan ilişkiler

-Dedikodu, söylenti, tahminler ve yakıştırmaların yayılmasını sağlayan arkadaşlıklar

İnformel iletişimin ortaya çıkmasına sebep olur.

İnformel iletişim bazen işletmenin amaçları doğrultusunda gerçekleşse bile, çoğu zaman işletmenin özel bilgilerinin sırlarının başkaları tarafından öğrenilmesine yol açar ve bu durum işletmenin yararına olmaz.

İşletmelerde İletişim

Ses ve görüntü veren iletişim araçları, konferanslar, seminerler meslek yaşamında sıkça kullanılan iletişim araçlarıdır.



İşletmelerin yönetsel yapısına uygun iletişim araçlarının seçiminde, mesajın özünü değiştirmeden, bilgi akışını kolay ve hızlı ve emin bir şekilde gerçekleştirecek araçlar olmasına dikkat edilmelidir. Bu araçların çeşitliliği değil, mesajların iletilirken anlam ve zaman kaybına ve kesintiye uğramaması önemlidir. Bir iletişim aracının etkinliği mesajı en anlaşılır ve en kısa zamanda iletilmesi ve iki yönlü iletişime olanak vermesi ile ölçülür. Mesajın kalıcı olması gerekiyor ve içeriğinin bozulmadan ulaşması isteniyorsa yazılı iletişim araçları kullanılmalıdır.

Bunlar; yazılı iletişim dersimizde işlediğimiz rapor, sirküler, çeşitli mektuplar, genelge, form, broşür, el kitabı, bülten vb. yazılı araçlardır. Özellikle yukarıdan aşağıya doğru dikey iletişimde yazılı iletişim araçları kullanılır. Çalışanları herhangi bir konuda bilgilendirmek veya eğitmek için sözlü iletişim araçları da kullanılır. Konferans, seminer, görüşme ve toplantılar, brifingler sözlü iletişim araçlarına verilecek en güzel örneklerdir. Bunun dışında video ve slayt gösterileri gibi görsel iletişim araçları, internet, e-posta gibi teknolojik iletişim araçları da yaygın olarak kullanılmaktadır.

İşletmelerde İletişimin İşleyişi

İşletmelerde iletişimin etkinliği ve doğruluğu iki temel faktöre bağlıdır; İşletmenin yönetsel yapısı ve kişiler arası ilişkiler.

İşletmelerde yönetsel organizasyon, ast-üst ilişkileri bakımından hiyerarşik bir özellik gösterir. Yönetim ve karar mekanizmasının üst kademelerde toplanması yani merkezileşme arttıkça iletişim zayıflar. Yine alt kademelerden yukarıya gitmesi gereken mesajlar yine bu kademedeki çalışanlar tarafından ayıklanır, uygun olmayanları gönderilmez veya gönderilmesi engellenebilir. Kişiler arası ilişkilerde iletişim ortamı çalışanların kişisel özelliklerine bağlı olarak değişebilir. Güvenilir, doğru sözlü bireylerin ilişkileri de dürüstlük üzerine kurulur, fakat dürüst davranmayanlar olursa insanlar çekimser kalmaya ve ketum olmaya özen gösterirler ve iletişim etkinliğini kaybeder.

İletişimi Etkinleştirmek İçin

- İletişim kanallarını çalışanlara izah etmeli ve işleyişini anlamaları sağlanmalıdır.
- İletişim kanalları mümkün olduğu kadar kısa ve direkt olmalıdır.
- İletişimin resmi (formel) kanalları etkin kullanımda olmalı, mesajın kesintiye uğraması engellenmelidir.
- İletişimin düğüm noktalarındaki çalışanlar bu konuda yeterli ve duyarlı olmalıdır.
- İletişim denetlenebilir olmalıdır. Mesajların akışını kontrol edebilmenin en iyi yolu geri bildirim almaktır. Yöneticiler gerekiyorsa geri bildirim isteyerek bilgi akışını kontrol edebilirler. Bunun için çapraz iletişime de başvurulabilir.
- Mesajlarda kullanılan dilin mümkün olduğunca sadeleştirilmesi gerekir.
- Empati uygulamalı, kaynağın kendisini hedefin yerine koyarak algılama düzeyini göz önünde bulundurarak mesajını yazmalıdır.

İnsanın dış görünüşü kişiliğinin aynasıdır ve iletişimde ilk göze çarpan dış görünüşümüzdür. Onun için vücut ve saç temizliğine dikkat etmeli ve bakımlı olmaya özen gösterilmelidir.

Bayanların aşırı makyajdan kaçınması gerekir. Kadın veya erkek olsun çalışma ortamına uygun saç modeli seçilmelidir.

Giysiler, kültürümüze, toplumsal statümüze, yaptığımız iş ve çalışma ortamına uygun seçilmeli, çarpıcı renklerden ve aksesuarlardan kaçınmalıdır.

Diş sağlığına ve temizliğine dikkat etmeli hoş olmayan kokular yaratan yiyecekleri yemekten kaçınmalıdır. (hafta sonu istediğimiz kadar yiyebiliriz!)

Profesyonel Anlayış

İş yaşamı bazı sorumlulukları yüklenmek demektir. Bizden beklenen, işleri zamanında ve hatasız yapmaktır. Görevimize sahip çıkalım ve biz ihmal ettiğimiz için bu işleri başkaları yapmak zorunda kalmasın. İşleri zamanında yapmamak, işlerin birikmesi demektir. İşlerin birikmesi ise daha sonraki günlerde bunları yetiştirmek için daha fazla çalışmak demektir. Aşırı iş yükü ise stres, stres ise insanın sinirlerini kontrol edememesi riski demektir. Sinirli insanların çevrelerindeki insanlarla doğru iletişim kurmaları pek mümkün değildir. Onun için bugünün işini yarına bırakmadan zamanında yapmalı, sorumluluğunu yerine getirmiş insanın huzurunu hissedip, gülümsemeliyiz.

İş çevresinde dolaşan söylenti ve dedikodulara katılmamalı, haberin doğruluğundan emin olmadan yorum yapmamalıyız.

Düş ünmeden söylenen sözler sonradan başımıza dert açabilir.

İş arkadaşlarımız veya yöneticilerle aramızda zaman zaman fikir ve düşünce ayrılıkları çıkabilir. Bunları nezaket çerçevesinin dışına çıkmadan halletme yoluna gitmeli sonradan pişman olabileceğimiz davranışlar içine kesinlikle girmemeliyiz.

Diğer çalışanları kötülemek, ve hatalarını abartmak yanlış bir davranıştır. Eğer gerçekten diğer çalışanların sorumsuzluğu yüzünden işimizin akışı engelleniyorsa bunu toplantılarda veya ilgili şahısların olduğu bir ortamda nezaket kuralları çerçevesinde, doğru ve anlaşılır bir şekilde ortaya -koymalıyız. İş sorunlarımızı, işyerinde konuyla alakası olmayan kişilere paylaşmak, konunun daha sonra (herkes kendi yorumuyla başkalarına aktaracağından) büyük bir olasılıkla sizin anlattıklarınıza uymayan bir biçimde yayılmasına, bu durum da olumsuzluklara neden olur. En iyisi sorunları sadece ilgili kişilere sakın ve nazik bir dille aktarmaktır.

İçinden çıkamadığınız işler olursa bizden daha kıdemli birine samimiyetle danışabiliriz. Her problemin veya zorluğun pek çok (en az bir tane) çözüm yolu vardır, tek başımıza çözemiyorsak vakit kaybetmeden sorunu birlikte çözebileceğimiz bir başka çalışanla paylaşabiliriz.

Önemli konulardan biri de iş ortamında diğer çalışanlarla mümkün olduğu kadar aynı mesafe de kalmaya özen göstermektir. Bir iki iş arkadaşıyla samimi olup diğerlerinden uzak durmak, gruplaşmalara sebep olur. Ayrıca zaman içerisinde samimi olunan kişilere hayır diyemeyecek durumlarda kalıp, bu yüzden fikir ve ilkelerimizle çelişkiye düşen davranışlar içerisine girebiliriz. Bu yıpratıcı yani olumsuz bir durumdur.

Hiç samimi bir arkadaşına hayır diyemediğiniz için zor durumda kaldığınız oldu mu? O anda ve daha sonra neler hissettiniz?

Toplantılar

Toplantılar, işletmelerde, gerek işlerin organizasyonu gerekse yürürlükte olan işlerin akışını takip etmek, gelecekte yapılacak işleri konuşmak gibi işletmenin amaçlarına ve işlere yönelik olarak pek çok konunun tartışıldığı, iş bölümü yapıldığı ve kararların alındığı ortamlardır. Toplantılarda, hem toplantıya başkanlık edenin hem de katılımcıların bazı sorumlulukları vardır; -Toplantı gündemini önceden okuyup hazırlıklı gitmek

-Toplantı gündemini dikkatle takip etmek, gerekirse notlar almak

-Fikir ve düşünceleri sade ve net cümlelerle dile getirmek, belirsiz olmaktan kaçınmak

- Lüzumsuz detaylara girip fazla zaman harcamamak
- Konuşanı, (bizi ilgilendirmeyen bir madde olsa bile) dikkatle dinlemek
- Özel konuları dile getirmemek
- İkili görüşmeleri toplantı esnasında yapmamak, gerekiyorsa toplantı sonrasında bırakmak

Telefonla iletişim

Telefonda konuşurken gülümseyin. Gülümsemek sesinize, sesiniz vasıtasıyla da telefonun diğer ucuna yansır ...



Günümüzde telefon en yaygın iletişim araçlarından biridir. Teknoloji geliştikçe, kullanımı da artmış ve insanlar hemen hemen her yerde telefonla konuşulabilir hale gelmiştir. Hemen geri bildirim alınması, kolay kullanılır olması, zaman kaybını önlemesi açısından hepimizin tercih ettiği bir iletişim aracı olmuştur.

Telefonun iletişimde etkili bir biçimde kullanılması, telefon kullanma kültürü ve becerisine bağlıdır. Yüz yüze görüşmelerde, sıkıntımızı, sevincimizi kısacası ruh halimizi kolayca ifade etme olanağı (beden dili) maalesef telefon görüşmelerinde etkin olamamaktadır. Bu yüzden dil ve dil ötesi faktörler daha da önem kazanmaktadır. Telefonla konuşmada ses, kelimeleri yerinde kullanma ve doğru telaffuz etme, vurgulamalar daha da önem kazanmaktadır. Telefon sadece teknolojik bir üründür.

Onu olumlu ya da olumsuz kullanmak kişinin kendi bilgi ve becerisiyle yakından ilgilidir. Hepimiz her gün gerek işyerinde gerekse özel yaşamımızda telefonla konuşuyoruz. Özel görüşmelerde, karşıdaki tarafın yakınlık derecesi ne göre istediğimiz biçimde konuşma özgürlüğümüz vardır. Fakat, iş ortamında telefon işimizin bir parçasıdır ve onu da bazı kurallar çerçevesinde kullanmalıyız.

Telefonla konuşurken uyulması gereken ilkeler

- Telefon, masamızda kolay ulaşılır bir yerde olmalıdır.
- Telefonun yanında not almak için her zaman mutlaka kağıt kalem bulunmalıdır,
- Telefonda doğal bir ses tonuyla konuşmalıdır. Telefonda bağırarak konuşmak fazladan bir işe yaramadığı gibi karşı taraftakinde kötü bir izlenim bırakır.
- Konuşurken tebessüm etmek ve başka işlerle uğraşmamak çok önemlidir. Çünkü o andaki davranışlarımız, hattın diğer ucundaki tarafından görülme bile sesimize yansıtacağı için çok önemlidir.

-Telefonda konuşurken bir şeyler yemek, sigara içmek, diğer taraftaki tarafından algılanır.

Bunlardan mutlaka kaçınılmalıdır.

-Tüm dikkat o andaki konuşmaya yöneltilmelidir.

-Anlaşılmayan bir şey olursa, karşıdakinin sözünü nazikçe kesip tekrar etmesi istenmelidir.

Şimdi kendimizi önce telefon eden olarak, sonra da telefona cevap veren biri olarak düşünelim... ve dikkat etmemiz gerekenlere bir göz atalım.

Telefon ederken ne yapmamız gerekir?

Plan yapmak

- Öncelikle niçin telefon ediyoruz, öğrenmek istediğimiz konu nedir? Bunu aklımızda netleştirelim. Eğer birden fazla konu varsa bunları kısaca not etmekte fayda vardır. -Kiminle görüşeceğiz? Adını, çalıştığı departmanı biliyor muyuz? Bilmiyorsak, telefona cevap verene konuyu bir, iki kısa cümle ile özetleyip "ilgili şahısla " görüşmek istediğimizi söyleyebiliriz.

Bir, iki dakika bunları düşündükten sonra telefon açmaya hazırız demektir.

- 1- Telefona cevap verene kısaca, iyi günler, iyi akşamlar, vb. nezaket terimi söyledikten sonra kendimizi tanıtmamız gerekir.
- 2- Telefonu açan kişi konuşmak istediğimiz şahıs değilse nazikçe kiminle görüşmek istediğimizi söylemeliyiz.
- 3- Görüşmek istediğimiz şahsa bağlanınca kısa bir iki nezaket cümlesinden sonra konuyu görüşebiliriz.
- 4- Konuşma bittikten sonra mutlaka teşekkür etmeliyiz.
- 5- Bir telefon görüşmesi ile ilgili bilgi vermemiz gereken biri varsa onu mutlaka bilgilendirmeliyiz.
- 6- Eğer telefon ettiğimiz kişi bizden daha üst statüde biriye telefon konuşmasını sonlandırmak ona düşer. Bu önemlidir, acele etmeden onun bitirmesini beklemeliyiz.

Telefona cevap verirken nelere dikkat etmeliyiz?

1 - Telefona mümkün oluğu kadar çabuk cevap vermeliyiz.

2 - İşyerimizin adını soyleyip, kendimizi tanıtmalıyız.

3 - Arayan kendini karmaşık bir şekilde ifade ediyorsa nazikçe ve kısa olarak sözünü kesip "sanıyorum için aradınız" diye anladıklarımızı karşıdaki ne doğrulatmalıyız. Eğer yanlış anlamışsak bu defa bize ne istediğini daha net bir şekilde ifade edecektir.

4 - Eğer aradığı kişi biz değilsek, telefonu kapatmamalı nasıl yardımcı olabileceğimizi sormalıyız.

(Gerekliyorsa ilgili şahsa bağlamalıyız.)

5 - Sorularına cevap verdikten sonra beklememiz gerekir. Telefon görüşmelerinde "görüşmeyi başlatan (yani arayan kişi) bitirir" diye bir kural vardır.

6 - Karşımızdaki bitirme cümlelerini söyledikten sonra bizim de hoşça kalın, iyi günler, iyi çalışmalar gibi nezaket cümlesi ile bitirmemiz gerekir.



Sabırsızlık çok
sorunludur, sabır
önemlidir. Kitlece
kullandığımız yerlerde
sabır gerekir.

Sorularınız varsa cevaplayayım.

Daha sonra aklınıza soru gelirse lütfen yüz yüze, e posta veya telefon yoluyla ulaşınız.





Bu ders notları zeytincilik programı öğrencileri, Kursiyerler, sektör temsilcileri, diğer üniversitelerde okuyan önlisans, lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri ile araştırmacılara yönelik hazırlanmıştır. Daha detay bilgiye ulaşmak isterseniz lütfen iletişime geçiniz.

DERS NOTLARI SÜREKLİ YENİLENMEKTEDİR.
LÜTFEN DAHA ÖNCE İNDİRDİĞİNİZ DERS NOTU VARSA
YENİ TARİHLİ OLAN DERS NOTUNU TERCİH EDİNİZ.
NOTLARDA HATALI ve
EKSİK BİR YER GÖRDÜĞÜNÜZDE LÜTFEN BİLDİRİNİZ.

Dr. Mücahit KIVRAK

0 505 772 44 46

kivrak@gmail.com

www.zeytin.org.tr

www.mucahitkivrak.com.tr

Sosyal medya iletişim

<https://www.facebook.com/mucahit.kivrak>

<https://twitter.com/zeytinist>

<https://instagram.com/zeytinist/>

<https://www.youtube.com/channel/UCNDXadH7jpB0FVRLbEvtqHA>