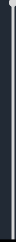




Fırsatlar Sunar

İletişimin Tanımı Ve Kapsamı



Konu Başlıkları

1. İletişimin Tanımı Ve Kapsamı
2. İletişimin Amacı Ve Önemi
3. İletişim Süreci
4. Örgütlerde İletişim Ve Fonksiyonları

İletişimin Tanımı ve Kapsamı

İletişimin en kısa tanımı, “kaynağın mesajı anlaşılır biçimde hedefe iletmesidir”. İletişim bireyler arasında bilgi alıp vermek amacıyla oluşturulan bir ilişkiler sistemi olarak da tanımlanabilir.

İletişim, kişilerin amaçsız etkileşimleri olmaktan çok, bir etki oluşturmaya veya davranış nedeni olmaya dönük olarak, mesajın kaynaktan hedefe bilinçli bir şekilde aktarılmasıdır. İletişim, semboller yoluyla anlamların iletilmesidir.

- İletişim, yazılı, sözlü veya sözsüz mesajlarla, anlamları aktarma sürecidir. İletişim konuşma, hareket veya yazı ile bilgi, işaret veya mesaj iletimi ve değişimidir.

- **İletişimin Amacı ve Önemi**

İletişim, bireyin bir takım semboller kullanarak karşısındakini etkileme sürecidir. Bir sosyal yapı içinde iletişime ihtiyaç göstermeyen hiçbir iş yoktur; çünkü iletişim insanların birbirlerini anlamaları için gerekli olan bir köprüdür.

- İletişim her şeyden önce insanın kendini bir insan olarak gerçekleştirmesi ve sosyal süreçlere girmesi bakımından önemlidir. İletişim sayesinde insanlar zihinlerindeki kavram ve fikirleri açığa vurma, onları paylaşma ve değerlendirme olanağına sahip olurlar.

- **İletişim Süreci**

Yaşamın kendisi gibi iletişim de bir süreçtir. Bunun anlamı, iletişimin dinamik bir süreç olduğudur. Sürekli değişir ve bu değişim kesintisiz biçimde devam eder.

- İletişim birkaç adımı gerektiren bir süreçtir. Süreç göndericinin düşünceleri, duyguları veya görüşleri hedefe göndermesiyle başlar.
- İletişim süreci, bir mesajı herhangi bir kanalla gönderen gönderici veya kaynak, gönderilen mesaj veya ileti ve mesajı alan hedef veya alıcı olmak üzere üç temel unsurdan oluşur. Bu unsurlardan biri eksik olursa, iletişim kurulamaz.

- **Gönderici;** iletişimi başlatan veya iletiyi gönderendir. Gönderici olmadan iletişim kurulamaz. İletişimde en önemli sorumluluk göndericiye aittir. Çünkü iletişim sürecini başlatan ve mesajı kodlayarak odur.
- İletişim ilk önce göndericinin zihnindeki düşüncelerle ortaya çıkar. Kaynak sahip olduğu tecrübe ve bilgilere, mesaj olarak iletecek bir düşünce oluşturur. Yani mesajı iletmenden önce onu “kod” lar. Bir düşünceyi formüle eder ve mesaj halinde kanalı kullanarak alıcıya gönderir.

- **Mesaj;** iletişim kaynağın gönderdiği mesajın, alıcı tarafından algılanmasıdır. İletişimin görünür yönü genellikle mesajdır; çünkü mesajın alıcıları ve iletişimin izleyicileri, öncelikle mesajı, mesajın anlamını, amacını ve etkisini algılamak durumundadır.
- Bu nedenle, iletişim ilk algılanan yönü olan mesajın, iletişim türünü ve etkinliğini belirlemede önemli bir payı vardır.

- Düşünce, duygu ya da bilginin kaynak tarafından kodlanmış biçimi olarak tanımlanan mesaj bir duygu veya düşünceyi aktarmayı isteyen kaynağın ürettiği sözel, görsel ve işitsel simgelerden oluşan somut bir üründür.
- **Kodlama;** iletişimin gerçekleşmesi kaynağın mesajı alıcıya ulaştırmasıyla iletişimin etkinliği ise gönderilen mesajın anlamı ve etkisinin alıcıya tam olarak iletilme gücüyle ölçülür. Gerçek iletişim etkinliği, hedefte istenen davranışın sağlanmasıyla gerçekleşir.

- Bu da ancak mesajın kodunun, kaynağın kodlandığı gibi hedef tarafından açılmasıyla mümkün olur; ancak kaynağın beklediği davranışın gerçekleşmesi, mesajın tam alınmasının yanı sıra, alıcının mesaj ve kaynağa karşı tutumuna da bağlıdır.
- **Kanal;** mesajın kaynaktan hedefe iletiminde kullanılan yoldur. Mesajın bozulmadan iletilmesi, uygun bir kanalla mümkün olur. Burada kastedilen uygunluk mesajın türüne göre seçilecek kanalın uygunluğudur.

- Organizasyonlarda iletişim kanalları, resmi ve gayri resmi olabilir. Örgütte resmi iletişim kanallarına örnek olarak, emir-komuta zinciri, öner/şikayet kutuları, şirket dergisi ya da işletme toplantılarını gösterebiliriz.
- **Alıcı;** iletişimin gerçekleşmesi için en az iki kişiye ihtiyaç vardır. Bunlardan biri kaynak, diğeri alıcıdır. İnsan kendisiyle kurduğu iletişimin dışında tek başına bir iletişim kuramayacağına göre mutlaka alıcı veya alıcılar gereklidir.

- Alıcı gönderilen mesajı alan kişidir. İletişim sürecinde, kaynağın gönderdiği mesaja hedef olan kişi, grup yada kitleye iletişim sürecinde alıcı denir.
- Alıcının mesaja iletilen anlamı verip vermemesi, birçok faktöre bağlıdır. Etkin iletişim, hem kaynağın hem de alıcının kullanılan sembollerin anlamalarını bilip onlara ortak anlam vermesi sayesinde kurulur.

- **Algılama ve değerlendirme;** algılama bir olay yada nesnenin varlığı üzerinde duyular yoluyla bilgi edinmedir. Algılama süreci ile kişi çevresindeki uyarıcılara anlam verir.
- Algılama, bilgiyi yorumlamada alıcı tarafından kullanılan zihinsel ve duyumsal bir süreçtir. Algı ise, duyu organlarından beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması ve anlamlandırılmasıdır.

- Kişinin içinde bulunduğu durumu, beklentileri, geçmiş yaşamı, toplumsal ve kültürel unsurları algılamasını etkiler. Bu unsurlar kişilerin aynı mesajı, farklı yorumlamasına sebep olur. Algılama, “duyu verilerini” örgütleyip yorumlayarak çevremizdekilere anlam verme sürecidir.

- **Geri Bildirim;** iletişim sürecinin son unsuru geri bildirimdir. Alıcının kaynağın mesajına verdiği yanıt geri bildirim olarak adlandırılır. Kaynak kendisine ulaşan mesajı değerlendirerek, mesajını yeniden düzenler ve iletir.
- Geri bildirim, hedefin mesajı nasıl yorumladığını gösterir. Geri besleme alıcının, tepkisini alıcıya göndermesidir. Geri bildirim iki yönlü iletişimin ortaya çıkmasının zorunlu bir unsurudur.

Etkin ve etkin olmayan geribildirim özellikleri;**Etkin bir geribildirim;**

- Kaynağa yardımcı olmayı amaçlar,
- Mesajın tam bir karşılığıdır,
- Zamanlaması tamdır.
- Kaynağın amacına ulaşmasını sağlayacak kadar açık ve seçiktir.
- Yapıcıdır ve davranış üzerine durur.

Etkin olmayan geribildirim ise;

- Mesajın anlamını özel olarak içermez ve geneldir,
- Mesajın anlamıyla doğrudan ilgisi yoktur,
- Zamanlama itibari ile hatalıdır,
- Kişiyi ve kişiliği vurgular,
- Anlaşılmayacak kadar karmaşıktır,
- Spekülasyonlara dayalıdır, bilgi içermez ve yorum ağırlıklıdır.

- Son olarak iki tür geri bildirimin bulunduğunu belirtebiliriz. Bunlar; negatif geri bildirim ve pozitif geri bildirimdir. İletişim de mesaj alıcı tarafından anlaşılmıyor veya eksik anlaşıyor ve iletiliyorsa, buna **negatif geri bildirim** denir.
- Alıcı mesajı tam olarak algılar ve bunu kaynağa doğru biçimde gönderirse buna **da pozitif geri bildirim** denir.

Örgütlerde İletişim ve Fonksiyonları

İletişim, kaynaktan hedefe mesaj transferidir. Buna göre iletişim kurmanın dört temel fonksiyonu vardır. **Bu fonksiyonlar:**

Bilgi fonksiyonu, motivasyon fonksiyonu, kontrol fonksiyonu ve heyecanlandırma fonksiyonudur. Mintzberg'in yaptığı tanıma göre, yöneticinin iletişimden yararlanarak yerine getirdiği üç temel rolü vardır.

- Bunlardan ilki, kişiler arası roldür. Yönetici aynı kademedeki diğer yöneticilerden, müşterilerden, astlarıyla, müşterilerle, tedarikçilerle, veya aynı kademedeki, diğer insanlarla karşılıklı etkileşim içinde olur.
- Yöneticinin ikinci rolü, bilgi sağlama rolüdür. Yönetici aynı kademedeki, diğer yöneticilerden, müşterilerden, astlarından ve diğer insanlardan her hangi bir konuda ilişkiye giderek, onlardan işi ve sorumlulukları konusunda bilgi sağlar.

- Yöneticinin üçüncü rolü, karar verme rolüdür. Yönetici yeni projeleri uygulamak kaynakları örgütsel birim ve departmanlar arasında dağıtmak politika ve strateji oluşturmak gibi temel rolleri yerine getirir.

- Örgüt içi iletişimin önemli fonksiyonları vardır. Örgüt içi iletişim fonksiyonları dört grupta toplanabilir.
- **İletişimin bilgi sağlama işlevi;** Bilgi alışverişi, iletişimin en temel işlevi olarak kabul edilir. Bilgi, bireyin çevresi ile uyumlu bir ilişki kurması için gereklidir.

- **İletişimin ikna etme ve etkileme işlevi;** İnsanın karşısındaki kişi ve kişilerin davranış, düşünce ve tutumlarını istenen biçimde etkileme ve değiştirme sürecidir. Etkileme ise; kişilerin tutum ve davranışlarını, onların istek ve davranışlarını değiştirme olarak tanımlanır

- **Emredici ve öğretici iletişim kurma;** örgütlerde yöneticiler aslarıyla yalnızca bilgi vermek için değil; neyi, nasıl, yapacaklarını söylemek ve onlara yön vermek veya davranışlarını yönlendirmek amacıyla da iletişim kurarlar.
- **İletişimi birleştirme ve eşgüdüm sağlama;** iletişimin bir işlevi de, birleştirme ve eşgüdüm sağlamadır. Kültürel olarak bir toplumsal sistem içerisinde yer alan kişilerin karşılıklı ilişki ve bağlantılarını sürdürebilmeleri, iletişim ile mümkündür.

Örgütsel İletişimin Tanımı ve Anlamı

- Örgütsel iletişim, örgütün iç ve dış çevresi arasında ileti alış verişidir. Bir başka tanımla örgütsel iletişim, örgütün iç ve dış yapısıyla ilgili yapmış olduğu formel iletişimdir.
- Örgüt üyelerini, örgütün dış çevresiyle informal iletişim biçimleri de söz konusu olabilir; ancak bu bir örgütsel iletişim değil kişiler arası iletişimdir. Örgütsel iletişim, örgütsel ve yönetsel fonksiyonların yerine getirilmesi özellikle yöneticiler açısından büyük önemi olan bir fonksiyonudur.

Örgütsel İletişimin İşleyişi

- Örgütsel iletişim, örgütün amaçları doğrultusunda işleyişini sağlama için, örgütü meydana getiren çeşitli, bölüm ya da gruplar veya örgütle çevresi arasında sürekli, bilgi ve düşünce alışverişine olanak sağlayan bir süreçtir.
- Örgütsel iletişim, örgüt yönetiminin en önemli aracıdır. Örgütsel iletişim planlama, koordine etme, karar verme, güdüleme ve denetim işlevlerinin yerine getirilmesinde etkin bir rol oynar.

- Örgütsel iletişim, sistem yaklaşımı açısından ele alınarak, örgüt içi ve örgüt dışı iletişim şeklinde incelenir. Örgüt içi iletişimde biçimsel ve biçimsel olmayan örgüt yapısına bağlı olarak, örgüt dışında ise, hakla ilişkiler, satış ve reklam şeklinde ayrımlar yapılır.
- Örgüt içi iletişim, örgüt çalışanları arasında eşgüdümün sağlanmasında katkı sağlar. Ayrıca onları motive etmenin en önemli araçlarından biridir.

- Örgütsel iletişim, hiyerarşiye bağlı olarak ortaya çıkan ve adına örgütsel yapı dediğimiz piramit içinde gerçekleşir. Yapı bakımından formel ve informal iletişim olarak ikiye ayrılır.

Biçimsel İletişim Yöntemleri

- İletişimi en genel şekli ile biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim olarak iki gruba ayırmak mümkündür.
- Böyle bir ayrım bir grupta gerçekleşen iletişimin, örgütleyicinin planlanmasına bağlı olup olmamasına göre yapılmaktadır.

- Eğer iletişim biçimsel bir grupta örgütleyicinin önerdiği biçimde gerçekleşiyorsa, **biçimsel iletişim** olacaktır, buna karşılık biçimsel bir grup içerisinde, örgütleyicinin düzenlediği şekilde gerçekleşiyorsa **biçimsel olmayan iletişimden** söz edilir.
- Örgütler, gerek iç çevresiyle gerekse dış çevreleriyle iletişim kurarken, çeşitli yöntemler kullanırlar. Bu yöntemler: iletişimin yapısal özelliği ve mesaj akımının yönü bakımından iki temel başlık altında alınır.

Yapısal işleyişi bakımında iletişim

- Biçimsel iletişim
- Doğal iletişim

Mesajın akım yönü bakımından iletişim

- Dikey iletişim
- Yukarıdan aşağıya iletişim
- Aşağıdan yukarı iletişim
- Yatay iletişim
- Diyagonal iletişim (ÇAPRAZ)

Haftaya Büro Makineleri Konusu İle Devam Edeceğiz



Teşekkürler

Öğr. Gör. Cem DİNCEROL

 Büro Yönetimi

 İletişimin Tanımı Ve Kapsamı

 Ünite 12