



HAVZA MESLEK YÜKSEKOKULU

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI

BYA110-Mesleki Yazışmalar

Öğr. Gör. Derya KABASAKAL ŞAHİN

İletişim Nedir?

- Bilgi, fikir, duyguların bir kimseden diğerine geçme sürecidir.
- Bilgi, fikir, duygu ve düşünceleri kapsayan anlamların, semboller yardımıyla insanlar arasında karşılıklı olarak aktarıldığı bir süreçtir.



TDK'da yer alan tanımına göre iletişim;

- kişiler arasında, duygu, düşünce, bilgi, haber alışverişi, duygu, düşünce, bilgi ve haberlerin, akla gelebilecek her türlü biçim ve yolla kişiden kişiye karşılıklı olarak aktarılması.
- kişilerin birbirlerini anlaması.



İletişimin Temel Özellikleri

- İletişim insan davranışlarının bir ürünüdür,
- İletişim dinamik bir olgudur,
- İletişim belirli kalıplara bağlıdır.



İLETİŞİM SÜRECİ



ÇEVRE

Gürültü

Gürültü

KAYNAK

Bilgi
Fikir
Duygu
İnanç
Tutum
Beceri

Mesajı
kodlama

Kanal

Kod
Çözme

HEDEF

Bilgi
Fikir
Duygu
İnanç
Tutum
Beceri

Geri bildirim
(feedback)

Gürültü



Kaynak (Gönderici)

- İletişime konu olan mesajı ileten kişi ya da topluluklardır.
- Kaynak olmadan iletişim kurulmaz. İletişimde en büyük sorumluluk kaynağa aittir.



- İletişimde temel amaç, iletişim sürecinde mesajın iletilmesi amaçlanan alıcıda, iletişim sonucunda belirli bir anlayışın ve davranışın oluşmasını sağlamaktır.



İletişimin gerçekleşmesi, kaynağın mesajı
alıcıya ulaştırmasıyla;

iletişimin etkinliği ise, gönderilen mesajın
anlamı ve etkisinin, alıcıya tam olarak
iletilme gücü ile ölçülür.



Bu nedenle kaynak iletişimi başlatmadan önce kendisine şu soruları sormalıdır?

- ▶ İletmek istediğim mesajım ne?
- ▶ Kime iletmek istiyorum?
- ▶ Neden?
- ▶ Bu iletişimden beklentim ne?
- ▶ İletişimi nerede başlatmalıyım?



Mesaj

Mesaj, konuşmacı ile dinleyici veya kaynak ile hedef arasındaki ilişkiyi sağlayan husustur. Kaynaktan alıcıya iletilen bilgi, anlam, duygu ve düşüncelerdir. Burada iki nokta önem taşır; mesajın dili ve içeriği.

Mesajın dili, alıcı tarafından zorlanmaksızın anlaşılabilir, açık, net ve kesin nitelik taşımasını ifade eder.

Mesajın içeriği ise, iletilmek istenen bilgi ve düşüncenin ele alınış biçimidir.



Kodlama ve Çözümleme

Kodlama bilginin, düşüncenin mesaj haline getirilmesidir.

Gönderilen mesajın anlamlı ve aslına uygun olarak kodlanması mesajın doğru anlaşılmasını sağlar.



- Gönderilen mesajlar alıcıya ulaştıktan sonra, alıcı bu mesajları aslına uygun ve anlamlı bir şekilde yorumlar.
- Bu algılama ve yorumlama işlemine **çözümleme** denir.



Kanal

Kanal, kaynakla alıcı arasındaki mesajın aktarılmasını, alıcıya geçmesini sağlayan yoldur.

Bunlar yazılı, sözlü, sözsüz veya görsel-işitsel araçlar olabilir.



Hedef (Alıcı)

- Mesajın ulaştırılmak istendiği kişi ya da topluluktur.
- Başka bir ifadeyle, kodlanmış mesajı alan ve kodunu açan kişidir.
- Bir dinleyici, bir izleyici veya bir okuyucu...



Geri Bildirim

- İletişim sürecinin son aşaması olan geri besleme, yansıma olarak da ifade edilmektedir.
- Geri besleme, alıcının kaynağın mesajına verdiği cevap olarak ifade edilebilir.
- Geri bildirim olumlu ya da olumsuz olabilir.



Etkin bir geri bildirimin sahip olması gereken özellikler şunlardır:

- Kaynağa yardımcı olmalıdır.
- Mesajın tam bir karşılığıdır.
- Zamanında gelir.
- Kaynağın amacına ulaşmasını sağlayacak kadar açık ve seçiktir.
- Yapıcıdır ve davranış üzerinde durur.

Etkili olmayan bir geri bildirimin sahip olabileceği özellikler şunlardır:

- Mesajın anlamını özel olarak içermez ve geneldir.
- Mesajın anlamı ile doğrudan ilişkisi yoktur.
- Zamanlama itibariyle hatalıdır.
- Kişiyi ve kişiliği vurgular.
- Anlaşılması güçtür.
- Tahmin ve yorum ağırlıklıdır.

Çevre Koşulları

Kişilerarası iletişim sürecinde mesajın anlaşılmasını engelleyen, iletişimin işlemlerini kötü yönde etkileyen unsurlara **gürültü** denir.



İletişim Kanalları

- Biçimsel İletişim Kanalları
- Biçimsel Olmayan İletişim Kanalları



Biçimsel İletişim Kanalları

DİKEY

Organizasyonun en üst kademesinden en alt kademesine kadar yer alan dikey yönde çeşitli organlar arasındaki iletişim türüdür.

YATAY

Organizasyonda aynı yönetsel kademelerde bulunan çalışanlar arasındaki iletişim yatay iletişim olarak adlandırılır.

ÇAPRAZ

Yeni bir büro makinesinin teknik özelliklerinin öğrenilmesi konusunda hiyerarşideki sorumlu kişilerin atlanarak o işi yürüten çalışanın bilgisine başvurulması.

Dikey İletişim Kanalları



Aşağıya Doğru İletişim

Üst kademedен başlayarak emir-komuta zincirini izleyerek alt kademelere doğru olan iletişimdir.

Yukarıya Doğru İletişim

Astların gerekli bilgileri üstlere iletme kanalıdır. Astların çeşitli görüş, öneri, şikayet ve isteklerini yöneticilere ulaştırma aracıdır.



Biçimsel Olmayan İletişim Kanalları

dedikodu

söylenti

Biçimsel yapının eksik kalması nedeniyle çalışanların ihtiyaçlarını karşılamak üzere organizasyonda doğal grupların oluşturduğu iletişime *biçimsel olmayan iletişim* adı verilir.



İletişim Biçimleri

- Sözlü iletişim
- Yazılı iletişim
- Sözsüz iletişim
- Elektronik İletişim



Sözlü iletişim

- Bireyler arasında gerçekleşen her türlü karşılıklı konuşmalar ve yazışmalar sözlü iletişim kapsamına girmektedir. En etkili iletişim şeklidir.

Avantajları:

- Geri besleme hemen gerçekleşir,
- İletişim daha hızlıdır,
- Verilen haberin anlaşılma derecesi denetlenebilir,
- Soru sorulabilir,
- Verilen cevaplar kontrol edilebilir,
- Anlaşılmayan bir konu varsa açıklık getirilebilir.

Yazılı iletişim

- Mesajın kalıcı olması isteniyorsa yazılı iletişim araçları kullanılır.
- Mesaj birkaç örgütsel basamaktan geçerek iletilecekse bilginin niteliğini ve içeriğini yitirmeden ulaşması için yazılı araçlar kullanılabilir.
- Yazılı iletişim kanıt niteliği taşır.
- Yazılı iletişimde uygun kelimeleri, deyimleri seçmek ve alışılmış, kişilerce kuralları belirlenmiş biçimde kelimeleri ve deyimleri birleştirmek gerekmektedir.



Yazılı iletişim; mektuplar, memorandumlar, raporlar, makaleler, tutanaklar, basın bildirileri, basılı notlar, elektronik ortamda gönderilen tüm yazılı mesajlar ile kısaca her türlü yazılı mesaj kullanılarak yapılan iletişimdir.

Yazılı iletişim, sözlü iletişime göre, alıcının onu okuması, yorumlaması ve cevaplandırması nedeniyle gecikmeli olarak kurulur. Yazılı iletişimi yeniden düzenlemek ve onu sürekli koruma imkanı verir.



Sözsüz iletişim

- Sözsüz iletişim veya vücut dili yoluyla, elbiseler, mekan kullanımı, kelimelerin vurgulanış biçimi, jest ve mimikler, göz hareketleri ve göz teması mesaj iletimine yardımcı olur.
- *El sıkışma, el sallama, omuz silkme, kaşlarını çatma vb..*



Elektronik iletişim

İletişimin elektronik ortamda gerçekleřtirilmesidir.



İletişim Araçları

Yazılı İletişim Araçları

- Gazete
- El Kitapları
- Bülten
- Dergi
- Broşür
- Yıllıklar
- Raporlar
- Mektuplar
- İlan Panosu)

Görsel ve İşitsel İletişim Araçları

- Bilgisayar
- Televizyon ve Radyo
- Telefon, faks ve telsiz



HAFTAYA GÖRÜŞMEK ÜZERE..

