



İŞ YAŞAMI VE İLETİŞİM-2



Yetki Devri

Yetki devri, üst yönetim tarafından belli bir yetkinin alt basamaklara devredilmesidir.

İşletmede başarı sağlamak, yetki ve sorumlulukların açık bir şekilde belirlenmesi ve gerektiğinde yetkinin planlı bir şekilde alt kademelere devredilmesi ile yakından ilgilidir.

Yetki Devretme Kuralları

Bir kuruluşta başarılı insan ilişkilerinin gelişebilmesi için yetki devrinde şu kurallara uyulması gerekir:

- Devredilen yetki, işin yapımı için uygun olmalıdır; sınırlı yetki işin başarılmasını engeller.
- Devredilen yetkinin kötüye kullanılmaması için yetki güvenilir, yetenekli, başarılı olanlara devredilmelidir.
- Devredilen yetkilerin sınırları belirlenerek başkalarının yetkilerine müdahale önlenir.
- Devredilen yetki ile birlikte kişiye sorumluluk da yüklenmelidir. Ancak yetki ile sorumluluk denk olmalıdır.
- Devredilen yetki kişinin makamına uygun olmalıdır.
- Üst düzey yönetici, yetkileri alt kademelere aktarırken makam atlamamalıdır. Bir alt makama onun üstü olan makamdan daha fazla yetki devredilmemelidir.

Çalışanların Eğitimi

Başarı için doğru zamanda, doğru yerde, doğru bilgi ve beceriye sahip insanların bulunması gerekir. Bu ise eğitimle kazandırılabilir.

Eğitim, başkalarının deneyimlerinden bir şeyler öğrenmenin yolu olarak tanımlanabilir. Doktorların sıkı bir eğitimden geçmeden insanları tedavi etmeye kalkıştıklarında olabilecekleri düşünün.

Her şeyden önce işe adam alırken öğrenmeye doymayan; sınıfta, büroda ya da evde olsun öğrenmenin yaşam boyu sona ermeyen bir süreç olduğunu düşünen insanlar alınıp istihdam edilmelidir.

Eğitimli yöneticiler ve elemanlar, eğitim görmemiş rakiplerini kolayca geçmektedirler

Çalışanların Eğitimi

Çalışanların eğitimi şu şekillerde gerçekleştirilebilir:

- Personel giderleri karşılanarak çalışanlar okula, kursa gönderilmelidir.
- İşletmede bir kütüphane kurulmalı; kütüphane kitaplarla, kasetlerle doldurulmalıdır.
- Bilgisayar kurslarına personel gönderilmeli, onların yaptıkları işi daha ucuz ve daha kaliteli yapmalarında bu teknolojik imkânlardan yararlanılmalıdır.
- İnsanlara görev vererek ve projeler hazırlatarak insanlar daha fazla sorumluluk testinden geçirilmelidir. Yararlanabilecek herkese eğitim verilmesi sağlanmalıdır.
- Eğitici video programları veya kendini yetiştirme kitapları insanların kendilerini geliştirmeleri konusunda faydalı olmaktadır. Japonya'da çalışan nüfusun çoğu sürekli okumaları nedeniyle kendi sanayileri ve rakipleri konusunda bilgiye sahiptirler.
- İnsanları, kendilerine daha fazla iş vererek müşteri ve bayileri ziyaret ederek ya da iş yerinde görev değişiklikleri yaparak daha büyük görevlere hazırlayabiliriz

Teşvik Tedbirleri

Çalışanların işe teşvik edilmeleri için ödüllendirilmeleri ve gerektiği zaman disiplin kurallarının işletilmesi, onları verimli çalışmaya itecektir. Başarılı olanların ödüllendirilmesi ile birlikte tüm çalışanların ödüllendirilmesi de kendilerinin önemli olduklarını hissedebilmeleri için gereklidir.

Teşvik Tedbirleri

Başarılı olanlara verilecek ödülleri şu şekilde sıralayabiliriz:

- Teşekkür, takdir ve başarı belgesi vermek
- Para ikramiyesi vermek, ücretine zam yapmak, kârdan pay vermek
- Masrafları iş yeri tarafından karşılanmak üzere tatile göndermek
- Terfi ettirmek, başarılı yöneticileri ortak etmek (Örneğin; ülkemizin büyük iş adamlarından Vehbi Koç, başarılı bulduğu yöneticileri şirkete ortak etmiştir.)
- Başarısı hakkında konuşmasını sağlamak, fikirlerine ve görüşlerine değer vermek
- Başarılarını, iş yerinde çıkan yayınlarda ilan etmek (gazete, dergi vb)

Burada dikkat edilmesi gereken en önemli husus, gerçek anlamda başarılı olanların ödüllendirilmesidir.

Hak etmeyen bir personeli ödüllendirmek, teşvik tedbiri olamayacağı gibi iş yerindeki olumlu ilişkileri de zedeler.

Çalışanların Birbirleri İle İlişkileri

Bir iş yerinde çalışanların birbirleriyle olan olumlu ilişkileri, iş yerinin başarısını etkileyen önemli unsurlardandır.

Huzurlu bir ortamda çalışanlar, işlerinde beklenen başarıyı gösterebilecekleri için kaynaklar daha etkin kullanılacaktır.

Bu sayede kalite ve üretim miktarı artacak, dolayısıyla kâr da artacaktır.

İşletme içinde ast ve üstlerin ilişkileri aşağıdaki hususlarla ilgilidir

Dayanışma

(Takım Ruhu, Grup Dinamiği, Ekip Ruhu, kurumdaşlık....)

İnsanların bir amacı gerçekleştirmek için yardımlaşma, duygu, düşünce ve çıkar birliği içinde olmalarına dayanışma denir.

Yapılan araştırmalar, rekabet yerine iş birliğini tercih eden grupların daha başarılı olduklarını ve işlerinden daha fazla haz aldıklarını ispatlamıştır. Rekabetçi, diğer bir ifadeyle yarışmacı çalışmaların verimi arttırmadığı, toplam üretimi azalttığı yapılan uygulamalar sonucunda anlaşılmıştır.

Günümüzde çağdaş işletmelerin üzerinde çok sık durduğu bir terim, “takım ruhu”dur. Bu konuyla ilgili birçok isim kullanılmaktadır. Bunlardan bazıları; takım çalışması, grup dinamiği, ekip ruhu, kurumdaşlıktır. Adı her ne olursa olsun, hepsinin bir tek amacı ve işlevi vardır: **Tüm işletmenin bir bütün olarak çalışması, bütünlüğün oluşması için etkileşim, paylaşım.**

Dayanışma Örneği

Dayanışmanın en iyi örneğini doğada” V” şeklinde uçan kuşlar sergilemişlerdir.



Dayanışma Örneği

Dayanışma ruhunu ve sonuçlarını bu örneğin aşamalarında yaşayarak öğrenelim.

Kuşlar "V" şeklinde uçuş sayesinde; doğa bilimciler tarafından en doğru yere, en kısa sürede, en az fire vererek göç eden canlılar olarak saptanmıştır.

Her kuş, kanatlarını çırparken kendisini izleyen diğer kuşu yukarı kaldıran bir güç oluşturur. Bütün bir sürü "V" biçiminde uçarken tek bir kuşun uçabileceğinden en az %71 oranında fazla bir uçuş mesafesi kat eder. Bir kuş "V" biçiminin dışında kaldığı zaman havanın sürtünme kuvvetini hisseder ve hemen önündeki kuşun kuvvetinden yaralanabilmek için diğer kuşların temposunu yakalar. Önde giden kuşlar yoruldukları zaman arkaya geçer, diğer kuşlar öne doğru yol alır. Bu dönüşüm sayesinde en fazla kanat çarpan kuşlar, dinlenme hakkını kazanır.

Dayanışma Örneği

Arkadaki kuşlar, öndekileri hızlarını koruma konusunda cesaretlendirmek ve yüreklendirmek için öter.

En önemlisi de bir kuş hasta olduğu veya yaralandığı için takım oluşumunun dışında kalırsa başka bir kuş onunla birlikte gruptan ayrılarak onun havalanmasına yardım etmek ve onu korumak için aşağıya doğru takip eder. Hastalanan ya da yaralanan kuş uçabilecek duruma gelinceye kadar onunla kalır, yalnızca o zaman başka bir takımla bütünleşmek ve kendi sürülerine yetişmek için havalanırlar.

Davranış

Davranış, kişinin yaptığı ve herhangi bir yolla ölçülebilen her şeyini kapsar.

Üzölmek,

düşönmek,

sevinmek

birer davranıştır.

Davranış sözcüğü, bireyin gözle görölebilen eylemlerinin yanı sıra doğrudan gözlenemeyen içsel olaylarını da kapsar. Örneğin;

hatırlamak,

unutmak,

hayal kurmak

gibi zihinsel süreçler de davranış tanımının kapsamı içinde yer alır.

Davranış Tahmini

Karşımızdaki bir insanının ne zaman nasıl davranacağını tahmin edebilmek için o insanı çok iyi tanımamız gerekir.

İş yerine gelen müşterilerin ve birlikte iş yapılacak kimselerin davranışlarını tahmin edebilmek, insan psikolojisi konusunda bilgi sahibi olabilmeyi ve “insan sarrafı” dediğimiz kişilikte olmayı gerektirir.

Ancak bu tahminler her zaman kesinlikle doğru olacaktır düşüncesi, insanları ön yargılı yapar.

Ön yargılar da insan ilişkilerinde iletişimi engelleyen unsurlardandır. Bu konuda yanılma payını da unutmamak gerekir.

Davranış Tahmini

İş yerinde çalışanlar
izin konusunda,
ücret konusunda,
disiplin kuralları konusunda,
amirlerinin nasıl davranacaklarını çok
iyi tahmin ederler.

Amirler de beraber çalıştıkları
personelin
emirler,
komutalar,
iş yerinden beklenen disiplin konusunda
onların ne kadar duyarlı, titiz ve
dikkatli davranacakları konusunda
rahatlıkla tahminlerde bulunabilirler.

Davranış Tahmini

Bu davranış tahminlerinin kaynağı, geçmişte yaşanan olayların değerlendirilip bilgilerin toplanmasıdır.

Bu tecrübelerin olumlu yönde kullanılması iş yerinde barışı arttıracaktır.

Yerine getirilmeyeceği tahmin edilen taleplerin açıklanmasına da gerek kalmayacaktır.

İŖe ve evreye Uyma

alıŖma yaŖamına ilk kez baŖlayanlar için

kuruluŖun ortaya koyduğu kurallara uygun davranıŖlar gösterme,

diğer alıŖanlarla iyi iliŖkiler kurabilme;

iŖletmede görev yeri deėiŖikliėi yapan personel için bilgi ve beceri eksikliğini giderme,

iŖletmeye bağlılık duygusunu geliŖtirme,

iŖten ayrılmayı azaltma,

yanlıŖ anlamalarınleme

amacıyla yapılan faaliyetlerin tümü iŖe ve çevreye uyum olarak ifade edilir.

İŖe ve evreye Uyuma (unutulmaması gerekenler)

İŖe yeni alınan personeli iŖe ve çevreye alıŖtırırken kendilerini rahat hissetmelerini sağlamak gerekir.

Yeni alınan personeli sıkıŖtırmak, onların gergin olmalarına sebep olur.

İnsanlar gergin olduklarında öğrenemezler.

Anlamadıkları Ŗeyleri kendilerini suçlu ya da kötü hissetmeden sormaları için onları teŖvik etmek gerekir.

İŖletme içinde yeri deėiŖtirilen personelin de yeni iŖini öğrenmesi amacıyla bu personele eğitim vermeyi unutmamak gerekir.

Bunların iŖletmeyi tanımaları gerekmeyecektir ama yeni bölümü ve iŖi tanımaları gerekir.

Aynı iŖi yapan baŖka bir iŖletmeden gelen birinin de iŖini sizin iŖletmenizin yöntemleriyle yapması için eğitilmesi gerekir. Çünkü daha önce öğrenileni unutmak o kadar kolay değildir.

Ortak Amaçlı Kuruluşlar

Ortak amaçlı kuruluşlar, üyelerinin ortak amaçlarını gerçekleştirmek için faaliyette bulunan kuruluşlardır.

Bunlar;

yapı kooperatifleri,

sendikalar,

dernekler ve yardımlaşma sandıkları gibi kuruluşlardır.

Ortak amaçlı kuruluşlar, çalışanların iş yeri tarafından karşılanamayan bazı ihtiyaçları için kendi gayret ve harcamalarıyla oluşturdukları kuruluşlardır.

Çalışanlar, çalışma saatleri dışında bu kuruluşlarda bir araya gelirler. Ortak amaçlı kuruluşlar; üyelerinin ihtiyaçları dışında çeşitli sosyal, ekonomik, kültürel, siyasi ve ailevi ilişkilerinin kurulmasını da sağlar.

Dış İlişkiler (müşteri-ortak ilişkileri)

Bir işletmenin faaliyetlerini sürdürebilmesi için diğer kişilere ve kuruluşlara ihtiyaç vardır.

İşletmelerin kuruluş amaçları insanların ihtiyaçlarını karşılamaktır.

Bu ilişkilerin en önemli kısmını müşterilerle olan ilişkiler oluşturur.

Diğerleri ise ortaklarla olan ilişkilerdir.

Birçok büyük işletmenin ortakları birbirlerini tanımadıkları gibi çalışanlar da ortakları tanımayabilir.

Böyle işletmelerin ortaklarıyla ilişkileri dış ilişkiler olarak değerlendirilirken ortak sayısı az olan küçük işletmelerin ortaklarıyla ilişkileri, çalışanları daha rahat tanıma imkânı verdiğinden iç ilişkiler olarak kabul edilir.

Müşterilerle İlişkiler

İşletmelerin ürettikleri mal veya hizmeti satın alan kişilere, müşteri denir.

İş hayatı; pazar ve bölgeler için hepsinden çok daha önemlisi müşteri için her zaman rekabete sahne olmaktadır.

Artık müşterilerin beklentileri her zamankinden yüksektir ve kendilerine sunulan seçenek genişliği her zamankinden fazladır.

Yapılan araştırmalar müşterilerin umdukları ile buldukları arasında büyük bir uçurum olduğunu göstermiştir. Müşteri hizmeti bu uçurumu kapatmayı amaçlar.

Müşteri sadece bir kere aldatılır. Eğer söz verir de yerine getirmezsensiz müşteri size bir daha uğramayacaktır.

Müşterilerle İlişkiler

Bir işletmeye devamlı müşteri olan birine, neden her zaman buradan alışveriş yaptığını sorsanız size

“Burası uygun, hep buradan alıyorum, başka bir yerden mi almalıyım?”

diyecektir. Bununla birlikte devamlı müşteri

“Bu insanlar harikulade, satın almadığım zaman bile benimle ilgileniyorlar.

Kesinlikle tavsiye ederim.

Harika iş yapıyorlar.” diyecektir ve sizin de o işletmeye müşteri olmanız için teklifte bulunacaktır.

Ortaklarla İlişkiler

Bir işletmenin birden çok sahibi varsa ortaklar ifadesi kullanılır.

Tek kişilik işletmelerde ortaklardan söz edilmez. Ortaklar şirketlerin sahipleridir.

Şirket, birden çok sahibi olan işletme demektir.

Küçük işletmelerde, ortaklarla ilişkiler iç ilişkiler olarak ifade edilirken halka açık bir anonim şirkette ortak sayısı çok olduğundan ortaklarla ilişkiler dış ilişkiler olarak ifade edilir.

Birbirlerini ve işletmede çalışanları her zaman tanıma fırsatı bulamayan insanların aynı amaç doğrultusundaki faaliyetlerini yönlendirmeleri, aralarında kurdukları olumlu ilişkiler ve istekli çalışmalarıyla mümkün olacaktır.

Rekabet

Rekabet, aynı amaca ulaşmak isteyenlerin aralarında yaptıkları mücadelelerden oluşmaktadır.

Rekabette, kimlere ve neye karşı rekabete girildiğinin bilinmesi zorunludur.

Rekabet edebilmek için kendimizin ve rakiplerimizin, pazardaki rekabetinin güçlü ve zayıf noktalarını bilmek gerekir.

Bir rakibin tanınması, bir müşterinin tanınması kadar önemlidir.

Rekabet

İşletmeler, faaliyette buldukları sektörlerde başarılı olabilmek için rakiplerinin gücünü ve zayıflıklarını bilmek zorundadır.

- Rakipler kimlerdir?
- Faaliyet alanları nelerdir?
- Kuvvetli ve zayıf tarafları nelerdir?
- Mal, hizmet ve fiyat kalitesi nasıldır?

Bu soruların cevaplarının verilmesi işletmenin başarısında etkili ve yardımcı olacaktır.

İş Hayatında İletişimin Fonksiyonları

Bilindiği üzere iletişim, kaynaktan hedefe bilgi transferidir. Bu tanıma göre iletişimin işlevleri, iş hayatındaki iletişim süreci için de geçerlidir. Bu işlevleri şöyle sıralayabiliriz:

Bilgilenme ve bilgilendirme

Sosyalizasyon

Motivasyon

Tartışma

Kültürel gelişme

Eğlence

Eğitim

Entegrasyon

Bilgilenme Ve Bilgilendirme

Kişisel, çevresel, yerel, ulusal ve uluslararası koşulları anlamak; bilinçli tepki göstermek ve doğru sonuçlara ulaşmak için gerekli olan haber, veri, bilgi, mesaj, fikir ve yorumların toplanması, depolanması, işlenmesi ve yayılması için iletişime ihtiyaç vardır.

İş hayatında bilimsel ve teknolojik verilerin kullanılması için iletişim sürecine ihtiyaç vardır.

Sosyalizasyon

Kişilerin, alışan veya yönetici olarak buldukları işletme ve kurumların etkin yeleri olarak faaliyet göstermelerini sağlayıp kuruma bağlılıklarını oluşturmak ve iş yaşamına ve oradaki sosyal yaşama aktif bir şekilde katılmalarını desteklemek, iletişimin temel fonksiyonlarıdır.

İş yerlerinde düzenlenen yemekler, piknikler, ziyaretler bunun en güzel örnekleridir.

Motivasyon

Bir işletmenin yakın ve uzak hedeflerine ulaşması,
kişisel tercihlerin teşviki,
kişisel ve toplumsal etkilerini geliştirmek,
herkesçe kabul gören hedeflere ulaşmaya yardımcı olmak

iletişimin temel fonksiyonlarından

Tartışma

İş yaşamında verimliliğin ve başarının artması için karşılıklı fikir birliğini ve alışverişini kolaylaştırmak, işletmeyi ilgilendiren konularda farklı görüşleri netleştirmek amacıyla farklı görüşlerin ileri sürülmesi ve bunlar üzerinde tartışılması gerekmektedir.

Kültürel Gelişme

İşletmelerin kendilerine ait bir örgüt kültürü vardır.

Bu kültürün zamanın gerektirdiği özellikler doğrultusunda geliştirilmesi ve çalışanlara aktarılması etkili biçimde iletişim kurulması ile mümkündür.

Eğlence

Günümüzün modern toplumlarında çalışanların zamanının büyük bölümü iş yerlerinde geçmektedir.

Bu nedenle işletme yönetimleri çalışanların iş yerlerindeki **motivasyonunu arttırmak için** onların eğlenme ihtiyaçlarına hitap eden etkinlikler düzenleyerek kurum içi iletişimi güçlendirmeye çalışmalıdırlar.

Eğitim

Yaşamın tüm aşamalarında olduğu gibi iş yaşamında da mesleki, teknik, akademik, entelektüel gelişme için sürekli eğitim gereklidir.

Okullarda verilen eğitim günümüzde tek başına yeterli değildir.

Hayat boyu öğrenme kavramı ile eğitim artık hayatın her alanına ve her dönemine yayılmıştır.

İş yerlerinde verilen eğitim de iletişim sürecini gerektiren bir etkinlikler bütünüdür.

Entegrasyon

Bir işletmede çalışan insanların

birbirini tanımalarına ve anlamalarına yardımcı olmak; kendileri dışındakilerin yaşam koşullarını, görüşlerini ve isteklerini değerlendirebilmek için gereksinim duydukları farklı mesajlara ulaşmalarını sağlamak;

iletişim kurmakla mümkündür.

Çalışanların ve işe yeni alınanların işletmeye uyumu için de etkili iletişim uygulamaları geliştirilmelidir.