

HALKLA İLİŞKİLERDE İLETİŞİMİ ETKİLEYEN UNSURLAR

GİRİŞ

- Halkla ilişkiler süreçlerinde etkili olan pek çok unsur vardır. Bu unsurları doğru yönetebilmek, çok daha etkin bir iletişim ortaya koyacaktır.
- Teknik açıdan, mesaj, dil haberleşme kanalı ve araçlarla ilgili sıkıntılar çıkabileceği gibi, hedef kitlenin durumu ve kuruluşun kendisinden kaynaklanan sorunlar da ilgili kuruluşun halkla ilişkilerini etkileyebilir.

TEKNİK UNSURLAR

- Dil Güçlükleri:
- Dilden kaynaklanan sorunlar, mesajların yanlış iletilmesindeki önemli sorunlardandır.
- Yanlış, kötü ve uygun olmayan sözler....
- Kaynağın alıcıyı tanımaması....
- Alıcının, mesajı daha farklı anlamlarla yorumlaması...
- Temel dil güçlükleridir.

TEKNİK UNSURLAR

- Daha farklı dil güçlükleri de ortaya çıkabilir:
- Gürültü, (fiziksel, psikolojik, semantik gürültü)

TEKNİK UNSURLAR

- **Psikososyal Unsurlar:** Duygu, düşünce, değer yargıları, kültürel unsurlar gibi psikososyal unsurlar olarak adlandırılır.
 - Görüş farklılıkları,
 - Sosyokültürel farklar,
 - Algılama farklılıkları,
 - Güven eksikliği,

TEKNİK UNSURLAR

- Örgütsel Unsurlar: örgütlerin kendi içinde gelişen sıkıntılar, örgüt içinde sağlıklı iletişimi bozar.
 - Yönetim tarzı,
 - Statüden doğan uzaklık,
 - Geri besleme yetersizlikleri,
 - Rol ilişkileri,
 - İş ve zaman baskısı
 - Coğrafi uzaklık
 - Uzmanlaşma

Etkili İletişim

- Halkla ilişkilerin bir ucunda ilgili kuruluş, diğer ucunda ise toplum vardır.
- Toplum ile temas kurmanın en temel yolu etkin iletişimdir.

Etkili İletişim

- İletişim kanalları iyi kullanılmalıdır.
- Doğru iletişim kanalını tespit etmede, mesafe, konunun aciliyeti, gizliliği, , karmaşık ilişkiler, maliyet gibi unsurlar bir arada değerlendirilmelidir.
- Çalışanların moral ve motivasyonu da toplumla ilişki kurmada en önemli unsurlardan biridir.

Etkili İletişim

- Çalışanların müşteriler ile iyi bir iletişim kurması beklenir.
- Bu ilişki karşılıklı güven temeline dayanmalıdır.
- Çalışanların **müşteri memnuniyetinin** farkında olması gerekir.
- Kuruluş ise, çalışanlarının memnuniyetini önemsemelidir.
- Çalışanlar, müşterilere doğru bilgi aktarmalıdır. Yanlış verilen her bilgi ve memnuniyetsiz müşteri, katlarıyla kuruluşa dönecektir.
- Çalışanlar kibar, ölçülü, dikkatli ve saygılı olmalı, müşterileri iyi dinlemeli, güvenini kazanmalıdır.

Etkili İletişim

- Empati ise kuruluşun dış çevre ile kuracağı iletişimdeki bir diğer unsurdur.
- Empati, başkasının duygularını anlamak, sezmek anlamına gelir.
- Empatik iletişim için 4 temel unsurdan söz edilebilir:
- Başkalarını anlamak,
- Başkalarını geliştirmek,
- Hizmete yönelik olmak,
- Farklı dünyalara ulaşabilmek.