

HALKLA İLİŞKİLER VE İLETİŞİM

3. BÖLÜM

Öğretim Görevlisi
Meral GÜNEŐ ERGİN



KAVRAM OLARAK İLETİŞİM

İletişim bir kişiden diğer kişi veya kişilere **mesajın aktarılmasıdır.**

- Günlük hayatta insanların kendilerini ifade etmek için kullandıkları iletişim bu işleviyle **insanlık tarihi** ile var olduğu söylene bilinir.

Şüphesiz insanlar çevreleri ile iletişim kurarak yaşarlar. İletişimde amaç, anlaşılabilir mesajların gönderilmesiyle **kişinin kendini ifade etmesi** (duygu, düşünce ve beklentilerini aktarması) ve **karşı tarafın tutum ve davranışlarını değiştirmektir.**



İletişimin bir işlevi de **bilgi paylaşmadır.**
Bu bakımdan iletişim; **toplumun temelini oluşturan bir sistem, örgütsel ve yönetsel** yapının düzenli işleyişini sağlayan bir araç, bireysel davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir teknik, sosyal süreçler bakımından zorunlu bir bilim, sosyal uyum için gerekli **bir sanat olarak görülmesi** gerekir.

İletişimin bir diğer özelliği ise, her insanın **iletişimi farklı şekilde algılayıp yorumlamasıdır**. Bir mesajı **almak, yorumlamak, ya da göndermek, kişisel sahip** olduğumuz birikimimiz tarafından etkilenir.

İLETİŞİMİN TANIMI

Sosyal bilimlerde ortak kabul edilmiş bir tanım olmamakla birlikte 'kaynağın, mesajını anlaşılır biçimde hedefe iletmesidir'.

Daha genel ve kapsamlı bir tanım yapmak istenildiğinde: **'bilgi düşünce, tutum, duygu ve davranışların bir kişi, grup ya da örgüt tarafından diğer kişi/kişiler veya grup/gruplara uygun semboller kullanarak aktarılmasıdır.'**

İletişimde bilgi, düşünce ve görüşler, kaynaktan hedefe **sözlü, yazılı ve sözsüz iletişim** şeklinde aktarılabilir.

Sözsüz iletişim beden dili başta olmak üzere, semboller, renkler vb. üzerine kuruludur.

Sözlü iletişim ise; kullanılan sözcükleri, ses tonlaması ve vurguları içermektedir.

Sözlü ve sözsüz iletişimin bir arada kullanılması hiç kuşku yok ki iletişimin verimliliğini artıracaktır.



İLETİŞİMİN AMACI

İletişimin amacı, insanın kendi kendisine gideremeyeceği ihtiyaçlarını, çözemeyeceği problemlerini ve gerçekleştiremeyeceği eylemlerini yapabilmesi için ikinci bir kişiden yardım talebidir.

- İnsanlar ister tek başına, ister toplumla birlikte yaşasın, **amaçlarına iletişim kurarak ulaşabilir.**
- **İnsanda iletişim kurma ihtiyacı, çevreyi etkileme isteğinden kaynaklanır.**
- Bu nedenle iletişim, ister bilgiyi yaymak, ister eğitmek, ister eğlendirmek, ya da yalnızca anlatmak için olsun, **asıl amaç, bilgi verme ve karşıdakini etkilemektir.**

İLETİŞİMİN TEMEL ÖZELLİKLERİ

1. İletişim İnsan Davranışlarının Bir Ürünüdür:

İletişim coğrafi, sosyal ve benzer çevresel değişkenlerin insan üzerinde bir etkisi olamadığı gibi, basit bir etkileşim aracı da değildir.

Çocuk, çevresini algılamaya başladığından itibaren belirli ölçüde iletişime başlar, zamanla yeteneklerine ve çevreyle ilişkisine bağlı olarak iletişim gücü gelişir.

2. İletişim Dinamik Bir Olgudur

- İletişimin ikinci temel özelliği dinamik olmasıdır.
- **Kültürel yapıdaki değişime paralel olarak iletişim de değişir.**
- Yeni çevresel olguların ortaya çıkması, yeni deyimlerin, yeni kelimelerin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Zamanla bazı kelimeler veya kavramlar, yerlerini yenilerine bırakmaktadır.

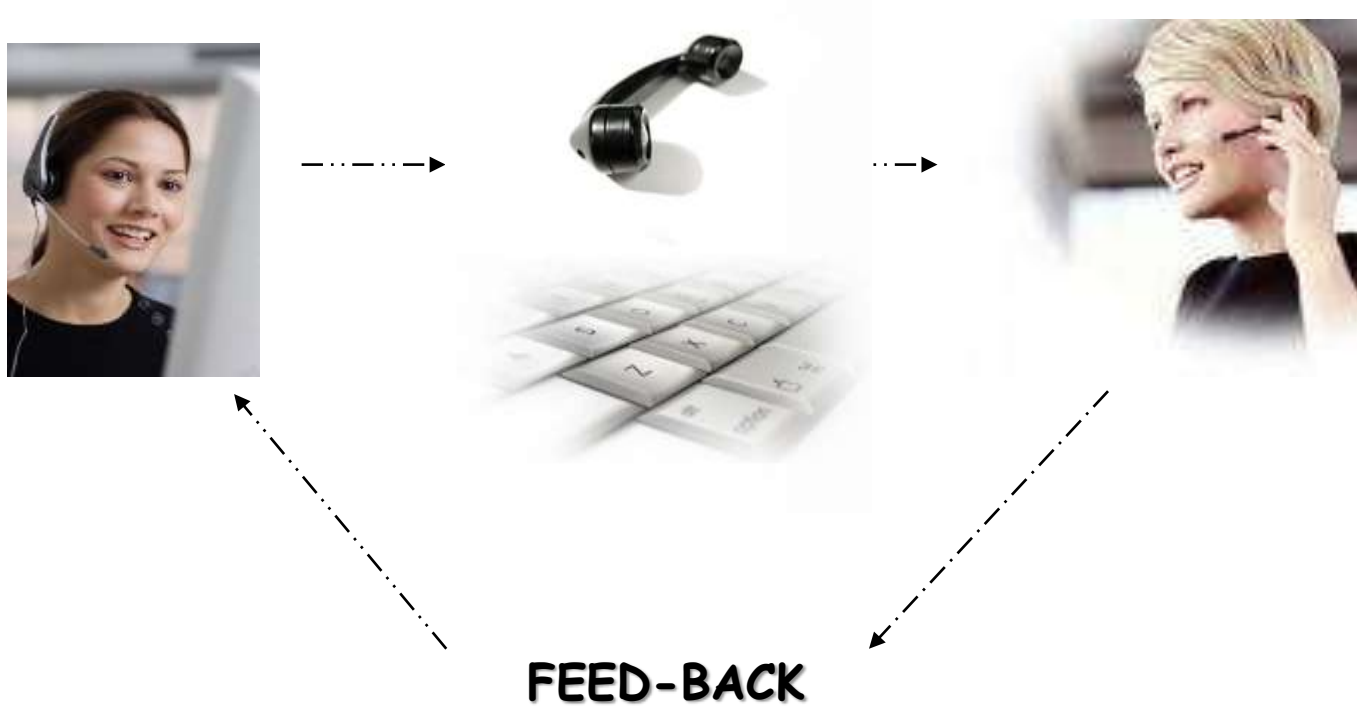
3. İletişim Belirli Kalıplara Bağlıdır

- İletişim ilişkisi belirli kalıplar içerisinde gerçekleştirilir. İletişim kalıpları, **genel kültürel yapıya bağlı olarak gruplarca oluşturulur** ve kişilerin kabul etmeleri oranında süreklilik kazanmaktadır.
- **İletişimde kullanılan sözler, özel işaretler, bir bölgenin haritasına benzer.** Bir bölgenin haritası o bölgenin tüm özelliklerini vermez; ama belirli özelliklerini yansıtabilir.

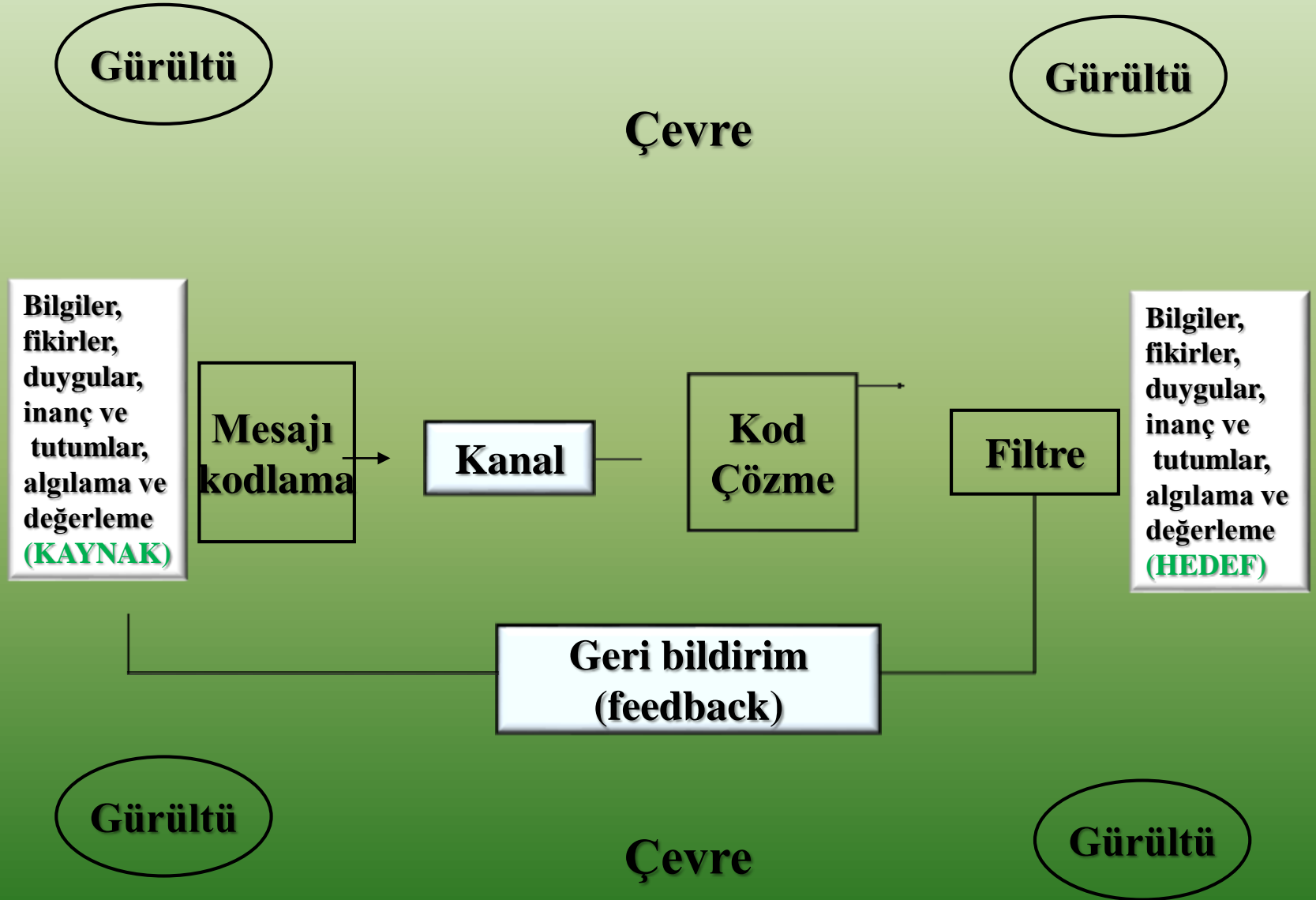
İLETİŞİM SÜRECİ

İnsan yaşamının kendisi gibi iletişim de bir süreçtir. **Bunun anlamı, iletişimin dinamik bir süreç olduğudur.** Sürekli değişir ve bu değişim, kesintisiz biçimde devam eder. Süreç açısından iletişim; bilgi, düşünce ve tutumların ortak semboller aracılığı ile kişi veya gruplar açısından değiş tokuş edildiği bir süreçtir.

İLETİŞİM SÜRECİNİN İŞLEYİŞİ



İletişim Süreci



İletişimin Alt Süreçleri

A) Gönderici (Kaynak)

Mesajı ileten insan ya da kurum olabilir. Vericinin işlevi, gönderilecek mesajın önce saptanması, sonra anlaşılır nitelikte oluşmasına özen göstermektedir. Gönderici olmadan iletişim kurulmaz. İletişimde en büyük sorumluluk göndericiye aittir.

Kaynağın Taşınması Gereken Özellikler

- **1. Güvenirlilik:** Etkileyici bir iletişimden söz edebilmek için kaynağın güvenilir olması gerekmektedir. **Kaynağın hedefi ikna edebilmesi, inandırabilmesinin ilk şartı güvenilirdir.** Bu sebeple, kaynak her şeyden önce hedef kitlenin güvenini kazanmak zorundadır.
- **2. Sosyo-Demografik Özellikler:** Mesajın etki derecesi üzerinde rol oynayan diğer özellikler; **yaş, cinsiyet, dini inanışlar, ekonomik düzey, eğitim seviyesi ve sosyal statüdür.**

- **3. Kaynağın Fiziki Görünümü:** Görünüş, kişinin **fiziki yapısıyla kılık kıyafetinin bir bütünü olarak** algılanmaktadır. Seçilmiş düzgün bir kıyafet kaynağın kendisine duyduğu güvenin ve hedef kitleyi oluşturan bireylere karşı duyduğu saygının göstergesi olarak kabul edilmelidir.
- **4. Empati Yeteneği:** Empati, iletişimde bulunan **kişinin söylediklerinin değerlendirmesini** yapmadan problemini ve neler hissettiğini anlamaya yönelik bir çabadır.

B) Mesaj



- Mesaj, **konuşmacı ile dinleyici veya kaynak ile hedef arasındaki ilişkiyi sağlayan husustur.**
- Kaynaktan alıcıya iletilen düşüncedir.
- 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 de ele alınmış biçimidir.

C. Kodlama-Kod Açma:

İletişimin gerçekleşmesi, **kaynağın mesajı alıcıya ulaştırmasıyla**; iletişimin etkinliği ise, gönderilen mesajın anlamı ve etkisinin, alıcıya tam olarak iletilme gücü ile ölçülür. Gerçek iletişim etkinliği, hedefte istenen davranışın sağlanmasıyla gerçekleşir.

D) Kanal

Kanal, kaynakla alıcı arasındaki mesajın aktarılmasını, geçmesini sağlayan yoldur. Bunlar yazılı, sözlü, sözsüz veya görsel-işitsel araçlar olabilir. Bu araçlardan hangisinin seçilmesi gerektiği iletişimin etkinliğinde önemli bir rol oynar, aynı anda birkaç duyu organını etkileyen kanalın daha uygun olduğu söylenebilir.



E) Alıcı-Hedef:

İletişimin gerçekleşmesi için en az iki kişiye ihtiyaç vardır. Bunlardan birisi kaynak, diğeri alıcıdır. Alıcı; kodlanmış mesajı alan ve kodunu açan kişidir.



F) Geri Bildirim

Geri besleme ya da yansıma olarak da ifade edilmektedir ve iletişim sürecinin son aşamasıdır. Geri besleme, kısaca **hedef kitle olarak kabul edilen alıcının kaynağın mesajına verdiği cevaptır.**



TARTIŐMA:

Bireyler ve kurumlar arasında bazı halledede tek yönlü iletişim uygulanır. Hangi hallerde??

- ✓ Zaman kaybını önlemek,
- ✓ Çift yönlü işleterek maliyeti arttırmamak,
- ✓ Kolay anlaşılabilir nitelik taşıyorsa karşı tarafa güvenmek olabilir.

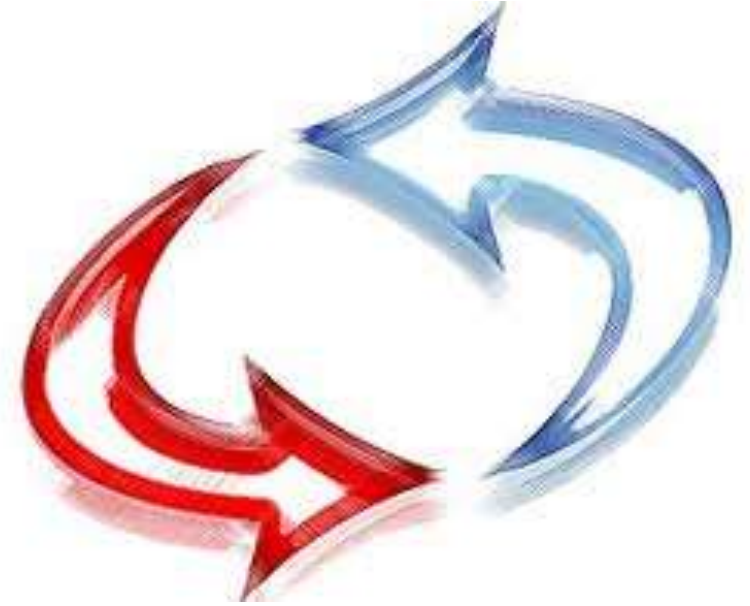
Etkin Bir Geri Bildirimin Sahip Olması Gereken Özellikler

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



Etkili Olmayan Bir Geri Bildirimin Sahip Olabileceđi Özellikler

- Mesajın anlamını özel olarak içermez ve geneldir.
- Mesajın anlamı ile doğrudan ilişkisi yoktur.
- Zamanlama itibariyle hatalıdır.
- Kişiyi ve kişiliği vurgular.
- Anlaşılmayacak kadar karmaşıktır.
- Spekülasyonlara dayalıdır, veri ve bilgi içermez, yorum ağırlıklıdır.



Biçimsel İletişim Kanalları

Bir firmanın organizasyonunda genellikle **içe ve dışa dönük iletişim** kanalları vardır.

Dikey İletişim

Yöneticiler

Emir

Direktif

Uyarıcı mesajlar

Dilek

İstek

Yakınma

Öneri

Rapor

İş görenler

Yatay İletişim

Aynı düzeyde yer alan organlar arasında **işbirliği, bilgi alış veriş ve eşgüdümü sağlamak** amacıyla yatay ilişkiler kurulur.

ÖRNEĞİN??

İLETİŞİM TÜRLERİ

İletişim türlerini; **sözlü, sözsüz ve yazılı** iletişim olmak üzere üç grupta toplana bilinir.



Sözlü İletişim

Bireyler arasında gerçekleşen **her türlü karşılıklı konuşmalar ve yazışmalar sözlü iletişim kapsamına girmektedir.**

Sözlü iletişim, ortak simgelerin en gelişmiş olan **dil olgusu ile gerçekleşir.** Dil, bireyin kendini ve çevresini anlama ve anlamlandırmasında önemli bir rol oynar.

Sözlü İletişimin Avantajları Nelerdir??



Sözlü İletişimin Avantajları

- ❖ Verilen haberin anlaşılma derecesi **denetlenebilir**,
- ❖ **Soru sorulabilir**,
- ❖ Verilen **cevaplar kontrol** edilebilir,
- ❖ Anlaşılmayan bir konu varsa **açıklık getirilebilir**.

Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim, iletişimin en temel türlerinden biridir. İletişimin birincil aracı dildir; fakat mesajın gönderilmesinde ve alınmasında, **iletişime katkı sağlayan başka faktörler de söz konusudur**. Sözsüz iletişim veya **vücut dili yoluyla; elbiseler, mekan kullanımı, kelimelerin vurgulanış biçimi, jest ve mimikler, göz hareketleri** ve göz teması mesaj iletimine yardımcı olur.

BEDEN DİLİ

1. Bedenin Duruşu:

Bedenin duruşu, sadece hangi yana eğildiği ve yüzün hangi yöne baktığıyla sınırlanmıyor.

Omuzların dik ya da çökük oluşu, **kolların** açık ya da kapalı oluşu, **ayakların** açıklığı ya da kapalılığı, **bacakların** üst üste atılmış olması, ayırık ya da bitişik durması da birer mesaj oluşturur.



2. Yüz İfadeleri

İnsan vücudunun en dikkati çeken yeri **yüz**, yüzde en çok dikkati çeken yer ise **gözlerdir**.

Ancak, yüz ifadelerini anlamak o kadar kolay değildir, çünkü **yüz karmaşık bir iletişim sistemi oluşturur**. Yüz ifadelerini anlama zorluğunun ikinci nedeni de, **yüz ifadelerinin hızla değişmesidir**.



Gözün kendisi başlı başına bir mesaj kaynağıdır.

Bir kimse gözünüze bakıyorsa, size ilgi duyuyor demektir.

Öte yandan bir kimse, gözünü gözünüzden **kaçırmakla**, sizden bir şey saklamak durumunda olduğunu ifade edebilir.

3. Jestler (El ve Kol Hareketleri):

Jestler, yani el ve kol hareketleri, **duyguların en güzel belirtileridir**. Karşımızda konuşan kişinin elindeki kağıdı sürekli büküp katladığını, **parmaklarıyla masaya sürekli vurduğunu** ve gözlerini bakışlarımızdan hep kaçırdığını görürsek, bu kişinin bizimle beraber olmaktan **rahatsız olduğunu** düşünürüz.



4. Giysiler

Askerlikte rütbeler, onu taşıyan kişinin askeri hiyerarşi içindeki yerini gösterir. Askerlikte bu sistemi katı bulanlar olabilir, ne var ki sivil yaşamda da bu tür bir hiyerarşik düzen, örtülü bir biçimde de olsa vardır. **Giyilen elbiseler, hakkımızda bilgi verir.**



Öğrenilmesi gereken, **giyimin karşıdakini etkilediğini bilmek** ve bu etkinin toplumun hangi kesiminde nasıl olacağını, önceden bilinçli bir biçimde saptayabilmektir. İş aramaya gidildiğinde ya da işe alınmak için bir görüşme yapılması gerektiğinde, karşıdaki kişinin **olumlu bir biçimde etkilenmesi istenir ve giyime özen gösterilir.**

Yazılı İletişim

Yazılı iletişim; **mektuplar, memorandumlar, raporlar, özetler, makaleler, tutanaklar, basın bildirileri ile el yazısı, 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.

İLETİŞİM ENGELLERİ VE BU ENGELLERİN GİDERİLMESİ

Bir iletişimde etkililiği gerçekleştirmek amaç olmakla birlikte her zaman ulaşılabilecek bir sonuç da değildir. **Etkili ve mükemmel bir iletişimin gerçekleşmesi her zaman söz konusu değildir.** Zira, kişiler arasındaki iletişim, bilinçli ya da bilinçsiz olarak ortaya çıkan bir takım eğilimlerle tarif edilmekte, **bozulmakta ve yanlış yorumlanmaktadır.**

1.İletişimin Unsurları Açısından İletişim Engelleri

Bir iletişim ilişkisinde olmazsa olmaz dene bilinecek bazı unsurlar vardır. Bu unsurlar; bilgi, duygu ve düşünce alış-verişinde son derece önemli rol oynayan **kaynak, mesaj ve alıcıdır.**

a) Kaynağın Taşınması Gereken Özellikler

- Bir iletişim sürecini başlatan ve mesajı gönderen kişi kaynaktır. Kaliteli bir iletişim için kaynağın taşınması gereken özellikler vardır. Kaynak durumundaki kişi **bilgisi, deneyimleri, geçmişi, fiziksel durumu gibi faktörlerden alıcılar üzerinde güven uyandıramıyorsa**, iletişim sürecinin kaliteli olması oldukça zordur.
- Bu nedenle kaynak, alıcı ya da alıcıları **tanımak**, ona göre hazırlık yapmak zorundadır.

b) Alıcının Taşınması Gereken Özellikler

- İletişimde alıcının görevi, kendisine gönderilen mesajı gönderildiği şekilde ve gönderiliş amacına **uygun olarak alıp değerlendirmektir.** Alıcının bu görevi yerine getirebilmesi onun bazı özellik ve yeteneklere sahip olmasına bağlıdır.
- Her şeyden önce alıcı, **gönderilen mesajı algılayacak güçte olmalı** veya algılama engeli olmamalıdır.

c) Mesajın Taşınması Gereken Özellikler

- **Mesajın anlaşılabilirliği, mesajın türü ve içeriği açısından ele alınmaktadır.**
- **Mesajın açıklığı,** alıcıdan beklenen ya da istenilen davranışın gerçekleştirilmesi yönünden son derece önemlidir.
- Kaynağın gönderdiği mesajda alıcının istediğinin ne olduğu şüpheye yer vermeyecek şekilde belirgin olmalıdır.

İyi bir mesajın taşınması gereken özellikler neler olmalıdır??



İyi bir mesajın taşınması gereken özellikler:

- Dikkat çekici olmalıdır.
- Ortak dil ile oluşturulmalıdır.
- Hedefte güdülenme oluşturmalıdır.
- Sözcüklere boğulmamalıdır.
- Açık ve anlaşılır olmalıdır.
- İletişime uygun kodlanmalıdır.
- Hedefin değer yargılarına dikkat edilmelidir.

2. İletişimde Rol Oynayan Teknik Engeller

- İletişim engelleri arasında teknik engelleri; **mesaj**, **iletişim araç ve kaynakların kötü seçimi**, **kullanımı ve yürütülmesi** olarak sıralanabilir.

a) Mesaj İle İlgili Engeller

Mesaj, iletişimin temel unsurlarından hiç kuşkusuz birisidir ve kaliteli bir iletişim olmasında **direkt etkisi vardır.**

- Bir mesajın kaliteli iletişim engeli olmasında en büyük faktör **belirsizlikler içermesidir.**
- Bunlardan ilki; **mesajın ne ifade ettiği, ne zaman ve nasıl bir tepki beklediği konusundaki belirsizliktir.**
- İkinci durum ise; ihtiyaç duyulan **bilgi ile mesajın içerdiği bilgi arasındaki farklılıktan ortaya** çıkan belirsizliktir.

b) İletişim Kanal ve Araçlarıyla İlgili Engeller

İletişim sürecinde kullanılan **kanal ve araçların kötü seçimi** ve aynı şekilde **kötü kullanımı** kaliteli iletişimin önemli teknik engellerinden biridir.

c) Gürültü Engelleri

- Mesajın **kodlanmasından çözümlenmesine kadar iletişimin kötü işlenmesine** ya da tümüyle engellenmesine neden olan bütün unsurlar gürültüdür. Örneğin, **trafik, daktilo veya bir toplantıyı kesen telefon zili olabilir.**
- İletişimin kötü işlenmesine veya tümüyle engellenmesine yol açan **gürültünün önlenmesi** ya da giderilmesi hem önemli ve gerekli hem de o kadar güçtür.

3. İletişim Kalitesinde Rol Oynayan Psiko-Sosyal Engeller

- İletişimin psiko-sosyal engelleri çoğunlukla **duygu, düşünce, değer yargılarının ve yetişilen sosyo-kültürel ortamın farklılığından kaynaklanmaktadır.**
- Bu duygu, düşünce ve değer yargılarındaki farklılık tıpkı fiziksel uzaklığa benzer bir **'psikolojik uzaklığa'** neden olmaktadır.

İletişimi Engelleyecek Psiko- sosyal Engeller

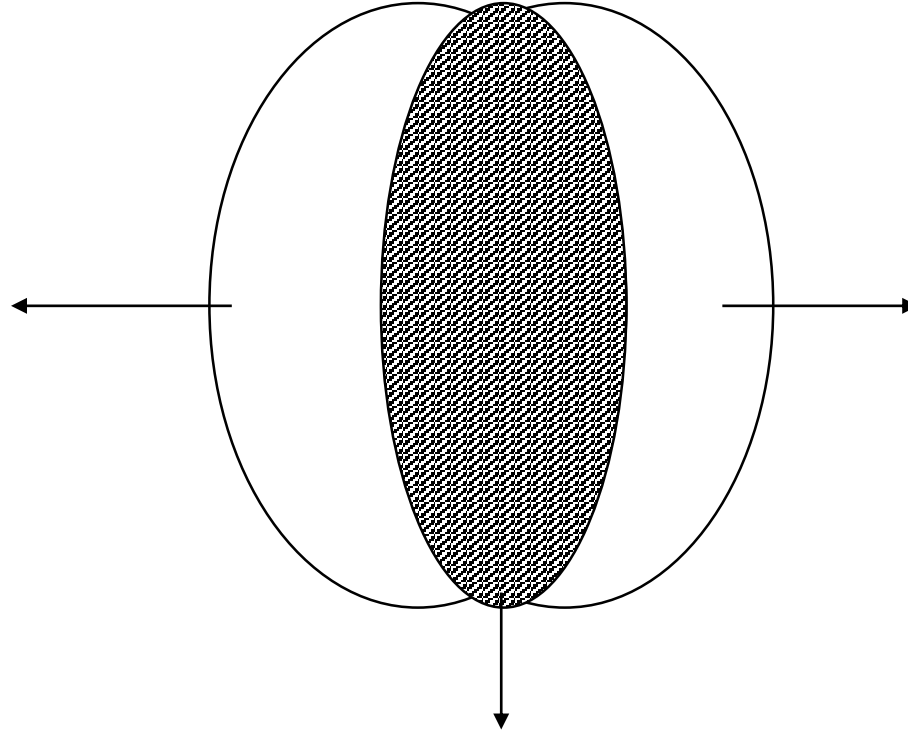
1. Görüş Farklılıkları

- Kaynak ile alıcının ciddi görüş ayrılıkları içinde olduğu, aynı fikirde olmadığı durumlarda **iletişimde kalite sağlamak söz konusu değildir.** Bu özellikleri taşıyan kişiler arası **çatışmaya** dönüşmektedir.
- Özellikle bu tür görüş ayrılıkları **inanç** ve **değer sistemleriyle** ilgiliyse bu durumun ortaya çıkması daha kuvvetli olmaktadır.

2) Sosyo-Kültürel Farklılıklar

- İnsan fiziksel çevresi ile olduğu kadar, **toplumsal çevresi ile de sürekli bir etkileşim ve karşılıklı ilişki içindedir.**
- Sosyo-kültürel yapı bakımından farklı olan kişiler birbirlerini tanımadıklarından dolayı **mesajın kodlanmasında ve çözümlenip yorumlanmasında hatalar olabilecektir.**

Göndericinin
tecrübe alanı



Alıcının
tecrübe
alanı

Ortak tecrübe
alanı

Şekil de görüldüğü üzere, ortak yaşam alanı **ne kadar geniş olursa, kişilerin anlaşması ve iletişimin kalitesi o kadar fazla olacaktır.**

3. Algılama Farklılıkları

- Algılama, **kişilerin çevrelerini anlama ve değerlendirme süreci** olarak ifade edilebilir. Başka bir ifadeyle algılama; **görme, dokunma, duyma vb. yollarla gelen uyarımları seçme, düzenleme, yorumlama** ve onları anlamlı hale getirme sürecidir.

4. Güven Eksiklikleri

- İletişimin etkililiğinde ve kalitesinde rol oynayan önemli faktörlerden hiç kuşkusuz birisi de, **kaynağın güvenilir ve mesajın inanılır olmasıdır.** Bu durumda inanırılığı etkileyen en önemli kavramlardan biri **saygınlık derecesidir.**

- **Saygınlık** derecesi **ne kadar fazlaysa** iletişimin kalitesi ve inanırlığı da o kadar yüksek olacaktır ve sonuçta iletişimin etkililiği de o oranda yükselecektir. Tersini durumda inanılmayan ve güvenilmeyen kaynak kaliteli iletişime en büyük engel olacaktır.

5. Dil

- Dilden kaynaklanan **iletişim engellerini iki kısma** ayırmak mümkündür.
- **İlk problem, kötü ve uygun olmayan kelime seçimidir.** Böyle bir engel, kaynağın alıcıyı analiz etmemesi ve onun kelime ve bilgi düzeyini belirlememesinden kaynaklanmaktadır.

İkinci önemli dil engeli, alıcının kendisine gelen mesajdaki kelime ve sembollere kaynağın niyetlendiğinden daha **farklı anlamlar verdiğinde** ortaya çıkmaktadır.



Halkla İlişkilerde Başarılı İletişim İçin:

- Bir plana bağlanması gerekir
- Mesajın, dikkatini çekecek biçimde oluşturulması
- En uygun medya türünün hangisi olduğu bilinmelidir
- Mesajın güvenilir olması
- İnisiyatif hedeften çok kaynakta kalmalıdır
- Hedef homojen olmadığı
- Yüz yüze iletişimde geribildirim daha kolaydır

Sonuç olarak iletişim:

- Toplumsal yaşam için ne kadar gerekli ve kaçınılmaz ise, örgütsel yaşam için de aynı derecede **kaçınılmaz ve vazgeçilmezdir**. Özellikle, modern yönetim anlayışından hareketle birer **açık sistem olarak** tamamlanan işletmelerin, çeşitli alt sistemleri ve çevresi ile gerekli ilişkileri kurması ancak iletişimle mümkün olmaktadır.

3. Ünite Tamamlanmıştır.

