

# İLETİŞİM YÖNETİMİ



# İLETİŞİM

## İletişim;

duygu,  
düşünce ve  
bilgilerin

akla gelebilecek her türlü yolla  
başkalarına aktarılmasıdır.



# İLETİŞİM SÜRECİ

**Mesaj gönderici ve alıcı birimler,  
birbiriyle ilişkili olma,  
mesaj,  
alışveriş.**



# İLETİŞİM SÜRECİNDEKİ DEĞİŞKENLER

GÖNDERİCİ DEĞİŞKENLERİ	ALICI DEĞİŞKENLERİ	KANAL DEĞİŞKENLERİ
<p>İletişim becerileri Tecrübe alanı Gereksinmeler Kişiliği ve ilgileri Tutum duygu ve tarafgirliği Makam ve saygınlığı Alıcı hakkındaki varsayımları Alıcıyla mevcut ilişkileri</p>	<p>İletişim becerileri Tecrübe alanı Gereksinmeler Kişiliği ve ilgileri Tutum duygu ve tarafgirliği Makam ve saygınlığı Gönderici hakkındaki varsayımları Göndericiyle mevcut ilişkileri</p>	<p>Sözlü (sözcükler, sayılar) Yazılı (sözcükler, sayılar ve terimler) Mimik ve hareketler Elektronik ortam</p>

# ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

## ÖRGÜTSEL İLETİŞİM ŞEKİLLERİ

### ÖRGÜTSEL YAPININ NİTELİĞİ AÇISINDAN İLETİŞİM ŞEKİLLERİ

Biçimsel – Formal İletişim

Doğal – İnfomal İletişim

### HABER AKIMININ YÖNÜ AÇISINDAN İLETİŞİM ŞEKİLLERİ

Dikey İletişim

Yatay İletişim

Çapraz İletişim



# İLETİŞİMİ ENGELLEYEN ETMENLER

## ➤ Teknik engeller

- Zamanlama
- Aşırı bilgi yükleme
- Gürültü
- Kültürel farklılıklar

## ➤ Dil güçlükleri

- Seçilen sözcük
- Semantik (sözcüklerin anlamları bilimi)

## ➤ Psikolojik güçlükler

- İletilecek şeyin açıklığa kavuşturulması
- Güven ve açıklık
- Kıskançlık
- Dinlememe
- Duymak istediklerimizi duyma



# **İLETİŞİMİ GELİŞTİRME YOLLARI**

- **Geribildirim**
- **Alıcının dünyasına karşı duyarlık**
- **Etkili dinleme, çok okuma ve gözlemde bulunma**
- **Sözle anlatımın yanında eylemle açıklama**
- **Yeterince tekrarlama**
- **Tehdit edici olmayan iş ortamı yaratma**
- **Geçişim analizi**
- **Çatışma yönetimi**
- **Johari penceresi**



# JOHARİ PENCERESİ

	<b>DİĞERLERİ TARAFINDAN BİLİNEN</b>	<b>DİĞERLERİ TARAFINDAN BİLİNMEYEN</b>
<b>BİREY TARAFINDAN BİLİNEN</b>	<b>GENEL(1)</b>	<b>ÖZEL (2)</b>
<b>BİREY TARAFINDAN BİLİNMEYEN</b>	<b>KUŞKULU(3)</b>	<b>BİLİNMEYEN (4)</b>





# İLETİŞİMİN ÖRGÜTSEL AÇIDAN ÖNEMİ

- Örgütü durgun bir yapı olmaktan kurtararak ona **canlı bir nitelik** kazandırır.
- Örgütü oluşturan birimler ve çalışanlar arasında **koordinasyonu sağlar.**
- Örgütün **çevresine ve değişime uyumunu** kolaylaştırır.

