

2.HAFTA İLETİŞİM TÜRLERİ

İletişim Türleri

Kullanılan kodlara göre

- * Sözlü iletişim
- * Sözsüz iletişim
- * Yazılı iletişim

Sözlü İletişim

Sözlü iletişim, konuşma dili olarak da adlandırılır.

Yüz yüze görüşmeler, toplantılardaki konuşmalar, sözlü brifingler, halka hitaplar, sözlü sunumlar, telefonla yapılan görüşmeler, eğitim kursları, konferanslar vb gibi çeşitli biçimde sözlü iletişim kurulur. Sözlü iletişimin pek çok avantajı vardır. Bu avantajlar:

- ❖ Verilen haberin anlaşılma derecesi denetlenebilir.
- ❖ Soru sorulabilir.
- ❖ Verilen cevaplar kontrol edilebilir.
- ❖ Anlaşılmayan konulara açıklık getirilebilir.
- ❖ Eş zamanlı olarak geri bildirimde bulunulabilir

Sözlü iletişim

Sözlü iletişimin bazı sakıncaları da vardır.

- Söylenen kelimenin yazıyla ifade edilen bir kelimeye oranla, yanlış anlaşılma ihtimali daha yüksektir.
- Planlar, politikalar ve stratejilerle ilgili kalıcı ve uzun süreli iletişim için uygun bir iletişim yöntemi değildir.
- Alınan sözlü mesaj, zamanla ya tamamen, ya da kısmen unutulur veya değişikliğe uğrar.

Sözsüz İletişim

Beden dili olarak da adlandırılan sözsüz iletişim, iletişimin en temel türlerinden biridir.

İletişimin birincil aracı dildir. Fakat mesajın gönderilmesinde ve alınmasında, iletişime katkı sağlayan başka faktörlerde vardır.

Sözsüz iletişim veya vücut dili yoluyla; elbiseler, mekân kullanımı, jest ve mimikler, göz hareketleri ve göz teması, mesaj iletimine yardımcı olur.

Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim beş temel fonksiyona sahiptir.

- * Sözsüz jestlerle sözlü mesajı pekiştirmek amacıyla kullanılan olumlama hareketleri veya tekrar
- * Jestlerle kafayı olumsuz anlamda sallayarak yalanlama veya aksini iddia etme,
- * Sözlü mesajın yerine geçebilecek bir davranışta bulunma,
- * Gözlerle mesaj iletme,
- * Mesajın anlamını tamamlama ve mesajı vurgulama

Sözsüz İletişim

İnsanlar genellikle üç şekilde sözsüz iletişim kurarlar.

- ❖ Bunların ilki mekân kullanımıdır. Daha üst düzeyde olanların kullandıkları mekânlar, statü ve otorite durumlarını gösterecek şekilde dizayn edilir.
- ❖ İkinci türünü beden dili oluşturur. Konuştuğumuz sırada birinden uzaklığımız, beden diliyle iletilmiş bir mesajdır. Yakın temas samimiyeti veya düşmanlığı akla getirir. Vücut ve kol hareketleri, konuşmada duraksama ve elbise stili, beden dilinin önemli unsurlarıdır.
- ❖ Üçüncü unsur ise dil yoluyla betimlemedir. Betimlemede mesajın asıl anlamlarının yanında, yan anlamlarının da üzerinde durulur.

Sözsüz İletişimin Özellikleri

- * **Sözsüz iletişim etkilidir.** Özellikle duygular , sözsüz iletişimde daha etkili ve dolaysız biçimde ifade edilebilir.
- * **Sözsüz iletişim duyguları belirtir.** Düşünceler sözlü iletişimle, duygular ise sözsüz iletişimle daha iyi ifade edilir.
- * **Sözsüz iletişim çift anlamlıdır.** Çoğu kez, kişinin sözlü ve sözsüz mesajları, farklı anlamları vurgular. Sinirli olan kişi
- * **Sözsüz iletişim belirsizdir.** Sözsüz iletişimde belirsizlik derecesi yüksektir. Beraberce gülüp eğlendiğiniz bir geziden sonra arkadaşınızın derin bir sessizliğe gömülmesini nasıl yorumlarsınız?

Yazılı İletişim

Yazılı iletişim, **bireyler ve gruplar arasındaki iletişimden çok**, örgütsel iletişimde büyük bir öneme sahiptir. **Örgütsel iletişimde yazının önemi** gittikçe artmaktadır. **Bunun nedeni:**

- ❖ **Bilgi alanında artan uzmanlaşma,**
- ❖ **Faaliyetlerin her aşamasında araştırma faaliyetlerinin artan önemi**
- ❖ **Örgütsel yapılarda yaşanan büyük ölçekli gelişmeler,**
- ❖ **Yönetimin profesyonel bir uğraş alanı olarak gelişmesi,**
- ❖ **Ekonomik yapı içerisinde bilgiye duyulan ihtiyacın artması**

Yazılı iletişim, sözlü iletişime göre, alıcının onu okuması, yorumlaması ve cevaplaması nedeniyle, gecikmeli olarak kurulur. Yazılı iletişimi yeniden düzenlemek ve onu sürekli korumak olanaklıdır.

İletişim Türleri

Zaman ve mekan boyutlarına göre bireyler arasında iki türlü iletişim bulunmaktadır.

- * **Yüz Yüze İletişim:** Bu tür iletişimde geribildirim olanağı bulunmaktadır. Geribildirim aynı zamanda gerçekleşir. Genellikle sonuçları olumludur. *Sohbet etmek, seminerlere katılmak* gibi örnekler verilebilir.
- * **Yüz Yüze Olmayan İletişim:** Daha çok kitle iletişim araçları kullanılarak yapılan iletişim türüdür. Üç şekli vardır.
 - 1.Görsel İletişim: Afişler, fotoğraflarla kurulan iletişim türü.
 - 2.Yazılı ve Görsel İletişim: Gazeteler, dergiler ve broşürlerle yapılan iletişim.
 - 3.Uzaktan Yapılan Sesli İletişim: Radyo, televizyon, sinema, telefon kanalıyla yapılan sesli ve görüntülü iletişim türüdür.

İletişim Türleri

İşleyiş açısından iletişim; tek ve iki yönlü iletişim olmak üzere iki kısımda ele alınır:

Tek Yönlü İletişim: Mesajın kaynaktan alıcıya gönderilir ve alıcı herhangi bir geribildirim vermez. Bu tür iletişimde amaç mesajı hedefe ulaştırmaktır, herhangi bir geribildirim, soru veya etkileşim beklenmez. Örneğin, *ülke yöneticilerinin politik söylevlerde bulunması, bilimsel etkinliklerde bilgilerin aktarılması, işletmelerde üst kademe yöneticilerin yönetim politikası ve stratejileri iletirken kullandıkları iletişim türüdür.* Hız ve zaman kazandırır.

İletişim Türleri

Çift Yönlü İletişim: Çalışanların da kararlara katılımında kullanılan iletişim türüdür. Kaynak ve alıcı arasında bir etkileşim oluşması gerekmektedir. Geribildirim süreciyle tek yönlü iletişim çift yönlü iletişim haline gelmektedir.

Tek yönlü iletişim ve çift yönlü iletişim arasındaki farklılıklar şunlardır:

- * Tek yönlü iletişim, daha hızlıdır.
- * Çift yönlü iletişimde, daha doğru iletişim kurulabilir.
- * Çift yönlü iletişimde hedef güven duygusu içindedir.
- * Çift yönlü iletişim, tek yönlü iletişime göre gürültü ve diğer dış faktörlerin etkisindedir.
- * Çift yönlü iletişim daha demokratik bir iletişim biçimidir.

İletişim Türleri

İletişim bir toplumsal iletişim sistemi olarak aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir. İletişim bilimci Mc Quail tarafından ele alınan iletişim türleri 5 gruba ayrılmıştır.

- * Toplumsal İletişim
- * Örgütsel İletişim
- * Grup İletişimi
- * Bireylerarası İletişim
- * Kişisel İletişim

İletişim Türleri

1. Toplumsal İletişim Toplumsal alanda gerçekleşen ve *toplumu* bilgilendirmek, herhangi bir konuyu tanıtmak, birilerini suçlamak, korumak, kollamak amacıyla gerçekleşen iletişim türüdür. İlk çağlarda toplumsal iletişim ağızdan ağıza, kuşaktan kuşağa, kitaplar aracılığıyla son yıllarda da teknolojik araç ve gereçler kullanılarak sağlanmaktadır

2. Örgütsel İletişim Örgütsel iletişim, örgütün sistemlerini birbirlerine bağlama ve kendi aralarındaki uyumu sağlama sürecidir.

Örgütler hızlı ve etkin bir şekilde kaliteli üretim yapabilmek, katılım, moral ve motivasyonu sağlayabilmek amacıyla örgütsel iletişimden faydalanırlar.

3. Grup İletişimi Grup, birtakım ortak amaçları gerçekleştirmek amacıyla bir araya gelmiş insan topluluğudur. Grup iletişimi ise, iki ve daha fazla kişinin birbirlerinden etkilendikleri ve birbirlerini etkiledikleri bir sistemdir. Merkezi grup iletişimde, birey iletişim çemberinin neresinde olursa olsun mesajın iletirken ya da alırken mutlaka bir rolü vardır. Merkezi olmayan iletişimde ise birey, mesajı kontrol etmek ya da merkezi bir rol üstlenmek zorunda değildir. mesaj serbestçe dolaşır.

İletişim Türleri

4. Bireyler Arası İletişim

İki veya daha fazla birey arasında gerçekleşen iletişim türüdür. Örgütsel iletişimin temeli bireyler arası iletişimdir. Kaynak ve hedef tarafından meydana getirilir. Yüz yüze, sözlü, sözsüz şekilde olabilir.

5. Kişisel İletişim

İletişim sürecinde, kaynak ve hedefin aynı olduğu durumda kişisel iletişim gerçekleşir. Kişinin, kendi ile kurmuş olduğu iletişim daha çok zihinsel süreçleri kapsamaktadır. Kişisel iletişim, uyku dışında her an devam etmektedir, bu yüzden en çok kullanılan iletişim türüdür. Psikolojik yapının gereğidir.

İşletmelerde İletişim Sistemi

- Biçimsel (resmi,formel) İletişim
- Biçimsel olmayan (resmi olmayan, informal)
- Örgüt dışı iletişim

BİÇİMSEL (RESMİ, FORMEL) İLETİŞİM

İşletmenin hiyerarşik yapısı ile ilgili olan iletişim türüdür. Biçimsel iletişim işletmelerde dört yönde hareket etmektedir.

- * Yukarıdan Aşağıya Doğru İletişim
- * Aşağıdan Yukarıya Doğru İletişim
- * Yatay İletişim
- * Çapraz İletişim (Diyagonal)

Resmi İletişim Türleri

Yukarıdan Aşağıya Doğru İletişim: İşletmenin hiyerarşik yapısı içerisinde en üst kademedeki yöneticiden başlayıp, emir komuta zincirini izleyerek aşağıya doğru uzanan iletişim şeklidir. Yukarıdan aşağıya doğru iletişimde genellikle yazılı iletişim yöntemi kullanılır.

Aşağıdan Yukarıya Doğru İletişim: Çalışanların gerekli bilgileri üstlerine iletmesinde kullanılır. *Öneri ve şikayet kutuları, personel toplantıları*, açık yönetim politikası gibi yöntemler bu tür iletişimin geliştirilmesini amaçlamaktadır.

Aşağıdan yukarıya doğru iletişimde karşılaşılan bazı güçlükler vardır. bunlar:

- * Üst yönetime kolay erişilememesi
- * İletişim sürecinde bilgilerin farklılaşması
- * Yöneticinin bu tür iletişime karşı göstermiş olduğu davranış
- * Çalışanların statüleri
- * İşletmenin gelenekleri

Resmi İletişim Türleri

- * **Yatay İletişim:** İşletmelerde aynı düzeyde çalışanlar arasındaki iletişimidir. Uzmanlık alanlarının artması, iş bölümü, bölümler arası uyumlu çalışma yatay iletişimin önemini artırmaktadır.
- * **Çapraz İletişim (Diyagonal):** İletişim zaman zaman doğrusal değil de, çapraz olarak iletilmektedir. Örneğin, bir bölüm yöneticisinin yeni uygulanan teknik bir konuda teknik bir elemandan bilgi talep etmesi.

Resmi Olmayan (Biçimsel Olmayan, Informel, Doğal) İletişim

Eğer bir işletmede biçimsel iletişim yapısında bir aksama varsa çalışanlar, iletişim gereksinimlerini karşılamak üzere, doğal bir yapı oluştururlar. Bu tür iletişim genellikle dedikodu ve söylenti şeklinde gerçekleşmektedir.

Örgüt Dışı İletişim

İşletmeler açık bir sistem olmaları gereği sürekli değişen bir çevre içinde faaliyet göstermektedirler. Bu nedenle İşletme dışından gelen bilgiler, **işletmenin karar vermesinde, işletme yapısında, çalışma programlarında ve davranış biçimlerinde** sürekli iyileştirme ve değişiklik yapmalarını gerektirmektedir.

Gruplar Arasındaki İletişim

İşletmelerde çalışanların oluşturmuş oldukları her bölüm bir grup olarak kabul edildiğinde, grubu oluşturan bireyler arasındaki iletişimde değişik modeller kullanılmaktadır. Gruplar arasındaki iletişim modelleri şunlardır:

- 1. Merkezi**
- 2. Y Modeli**
- 3. Zincir Model**
- 4. Daire Modeli**
- 5. Serbest Model**

Gruplar Arası İletişim Modelleri

MERKEZİ



Y MODELİ



ZİNCİR



DAİRESEL



SERBEST



Gruplar Arasındaki İletişim

MERKEZİ MODEL

- * Otorite ve karar alma gücü grubun en üst yöneticisinde toplanır.
- * Geleneksel organizasyon yapılarında görülür.
- * Bütün üyeler grup yöneticisi ile iletişimde bulunur ancak kendi aralarında hemen hemen hiçbir iletişim süreci yaşanmaz.
- * Gücün merkezileşme derecesi yüksektir.
- * Grup üyelerinde çalışma tatmini azdır.
- * İletişimin hız ve doğruluk derecesi yüksektir

Gruplar Arasındaki İletişim

Y MODELİ

- * Merkezileşme derecesi, merkezi modelden sonra en yüksek grup iletişim modelidir.
- * Az sayıda iletişim kanalı bulunmaktadır.
- * Liderlik tatmini, merkezileşme derecesi, iletişim hızı, doğruluk derecesi yüksektir.
- * Grup tatmini ve haberleşme kanal sayısı düşüktür

Gruplar Arasındaki İletişim

ZİNCİR MODELİ

- * İletişim üyelerin birbirine yakınlık derecelerine göre işlemektedir.
- * Grubun bazı üyelerin iletişim sürecine katılmayabilir.
- * Çalışanlar arasındaki iletişim zayıflamaktadır.
- * Grup verimliliği azalmaktadır.
- * Merkezleşme derecesi, kişisel tatmin, doğruluk, iletişim hızı, liderlik tatmini, grup tatmini azdır.

Gruplar Arasındaki İletişim

DAİRE MODELİ

- * Belirli bir lider yoktur.
- * Üyelerden herhangi biri iletişimi başlatabilir.
- * Grup üyelerinin birbirleriyle iletişim olanakları fazladır.
- * Merkezleşme derecesi azdır.
- * Haberleşme kanalı ve grup tatmini iyidir.
- * Liderlik tatmini, hız ve doğruluk derecesi düşüktür.

Gruplar Arasındaki İletişim

SERBEST MODEL

- * Tüm iletişim kanalları her zaman herkese açıktır.
- * Grup üyeleri hiçbir kısıtlama olmadan iletişimde bulunurlar.
- * Merkezleşme ve liderlik tatmini azdır.
- * İletişim kanalı sayısı ve kişisel grup tatmini yüksektir.
- * Hız ve doğruluk derecesi bu modelde oldukça düşüktür.

Gruplar Arasındaki İletişim Araçları

Örgütsel İletişim Araçları Şunlardır:

- * Yazılı İletişim Araçları: Raporlar, İşletme Bülteni, Broşür ve El Kitapları, Afiş, İlan Tahtası vb.
- * Sözlü İletişim Araçları: Konferans, seminer, görüşme, toplantı vb.
- * Görsel İletişim Araçları: Ses, görüntü, görsel malzeme kullanılarak yapılır.
- * Sözsüz İletişim (Beden Dili): Jest ve mimikler, vücut hareketleri vb.