

# **Örgütsel Davranış**

**Örgütlerde İletişim**

**Spor Bilimleri Anabilim Dalı**

# Örgütlerde İletişim

*İletişim, bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir.*

## 1.Açık iletişim

- yazılı ve sözlü

## 2.Açık olmayan iletişim

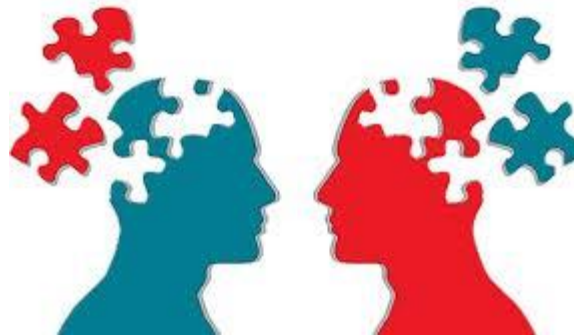
- beden dili, ses tonu, mekan

## 3.Tek yönlü iletişim

- yukarıdan aşağıya, mektup, yayın, afiş, duyuru dilek kutusu

## 4.Çift yönlü iletişim

- aşağıdan yukarı geri dönüşler yaşaması, toplantı, ziyaret



# Örgütlerde İletişim

## Örgütlerde İletişimin İşlevleri

- Bilgi sağlama işlevi
- İkna etme ve etkileme işlevi
- Emredici ve öğretici işlevi

## Örgütlerde İletişim Düzeyleri

- **Bireyin iç iletişimi**

(göndericiden gelen mesajları yorumlama)

- **Bireyler arası iletişim**

(iki kişi arasında, yüz yüze)

- **Küçük gruplarla iletişim**

(3 veya daha fazla grup elemanı ile olan iletişim)

- **Büyük gruplarla iletişim**

(küçük gruplarla olan iletişimi bütünleştirme)

## Örgütlerde İletişimin Görevleri

- Kontrol
- Güdüleme
- Duyguların ifade edilmesi
- Bilgi iletme



# Örgütlerde İletişim

## Örgütlerde İletişim Rollerini

- **Kapı Görevlileri**  
(sekreter ya da üst düzey yönetici yardımcısı)
- **Sözcüler**  
(2 veya daha fazla grupta, bağımsız iletişim halkası gören kişi)
- **Bilgi liderleri**  
(diğer üyelerin düşünce ve davranışlarına informal etkide bulunan kişi)
- **Yalıtılmışlar**  
(örgütün diğer üyeleri ile daha az iletişimde olanlar)
- **Kozmopolitler**  
(bireyin örgütün dış çerçevesi ile ilgisi yoğunudur)

## Örgütlerde İletişim Modelleri

- **Tekerlek modeli**  
(otoriter, tüm bilgi alışverişi baştaki kişide yoğunlaşır)
- **Yıldız modeli**  
(otoriter, bilgi akışı kademeli olarak yöneticiye gelir, doğruluk oranı yüksek, iş doyumu az)
- **Zincir modeli**  
(bilgiler kademe kademe aktarılır, doğruluk oranı ve hızı düşüktür)
- **Çember modeli**  
(demokratiktir, belirgin lider yok, herkes iletişimi başlatabilir, moral yüksek ama bilginin doğruluğu azalabilir)

# Örgütlerde İletişim

## Örgütlerde Biçimsel İletişim Kanalları

- **Yukarıdan aşağıya**

(emir ve talimatlar yöneticiden, astlara doğru)

- **Aşağıdan yukarıya**

(astlar, üstlere bilgi verir, iletişimde çeşitli engeller çıkabilir)

- **Yatay iletişim**

(yönetime bildirmeden önce benzer grupların kendi aralarındaki iletişimleri)

## Örgütlerde Biçimsel Olmayan İletişim Kanalları

- Her birey diğerine iletir
- Bir birey herkese iletir (dedikodu)
- Her birey tesadüfi olarak diğerine iletir (olasılık)
- Bazı bireyler diğerlerine iletir (salkım)



# Örgütlerde İletişim Engelleri

## Bireysel Engeller

- **Süzgeçten geçirme**  
(göndericinin bilgiyi alıcı için daha olumlu bir şekilde değiştirmesi)
- **Seçici algılama**  
(alıcının gönderenin mesajını, kişiye özel duygularla farklı algılaması durumu)
- **Gürültü**  
(alıcının o anda başka konu üzerinde düşünüyor olması sonucu mesajı algılamaması)
- **Duygular**  
(alıcının mesajı aldığı andaki ruhsal durumu mesajı algılamasını etkiler)
- **Dil**  
(alıcının mesajın anlamını farklı algılaması)
- **Dürüstlük ve güvenilirlik**  
(mesajı alındığında, alıcı gönderenin güvenilirliğini test eder ve karar verir)

# Örgütlerde İletişim Engelleri

## Örgütsel Engeller

- **Aşırı bilgi yükleme**  
(gönderenin belli bir sürede alıcıya gereğinden fazla bilgi göndermesi)
- **Zaman ve yer**  
(kötü yer ve zaman seçimi iletişim kaybı yaşatır)
- **İletişim ortamı**  
(ortamın psikolojik ve fiziksel yapısı mesajın algısını değiştirir)
- **Statü farklılıkları**  
(örgütteki güç ve hiyerarşiden kaynaklanan yönetici-çalışan iletişimsizliği)

# Örgütlerde İletişim Çatışmaları

- Aktif çatışma  
(kötü adam ne derse kötüdür)
- Pasif çatışma  
(küsler diyalođu)
- Varoluş çatışması  
(ben sandım ki...)
- Tümnden reddetme  
(hiç...)
- Önyargılı çatışma  
(ben kararımı çoktan verdim)

- Yoğunluk çatışması  
(haklısın ama...)
- Kısmi algılama çatışması  
(bunu da mı demiştin...)
- Alıkoyma çatışması  
(anlatamadım galiba...)





# Örgütlerde Etkili İletişim

- Etkileyici konuşma
- Empatik dinleme
- İkna edici liderlik
- Duyarlılık
- Eğitici yöneticilik
- Güvenilebilirliği koruma



Lider...