



Joan M. Plas 2/2007



BÜROLARDA İLETİŞİM YÖNETİMİ

Öğretim Görevlisi
Meral GÜNEŞ ERGİN

- Çin bilgini Konfüçyüs'e sormuşlar; "Bir ülkeyi yönetmeye çağrılıydınız yapacağınız ilk iş ne olurdu?"
- Büyük filozof, şöyle cevap verdi: "Hiç kuşkusuz, dili gözden geçirmekle işe başladım. Şöyle ki: Dil kusurlu olursa, sözcükler düşüncüyü iyi anlatamaz. Düşünce iyi anlatılmazsa, yapılması gereken şeyler doğru yapılamaz. Ödevler gereği gibi yapılmazsa, töre ve kültür bozulur. Töre ve kültür bozulursa, adalet yanlış yola sapar. Adalet yoldan çıkarsa, şaşkınlık içine düşen halk, ne yapacağını, işin nereye varacağını bilmez. İşte bunun içindir ki dil, çok önemlidir!"

İLETİŞİM

- İletişim iki veya daha fazla kişi arasında; bilgi, fikir, düşünce, anlam, duygu, kanı ve tutumların belli bir sonuca ulaşmak ya da davranışları etkilemek amacıyla, sembollere dönüştürülerek belirli bir araç ya da araçlar vasıtasıyla aktarılması, iletilmesi, anlaşılması ve davranışa dönüştürülmesi sürecidir.

İletişimin Özellikleri

1. İletişim canlılar arasında gerçekleşir.
 2. İletişim anlamaların paylaşılmasını içerir.
 3. İletişim sembollerle yürütülür.
- İletişim aynen tekrar edilemez çünkü sürekli olarak değiştirilir.
 - İletişim dinamiktir, çünkü kendi kendine karmaşık bir düzen içinde oluşan mesajlardan çok aktif bir kişinin kasıtlı hareketlerinden oluşur.

- İletişim daireseldir, çünkü kişiden diğerine olan anlam zincirini düz bir çizgi oluşturmaz, başladığı noktaya dönebilir veya daha önceki bölümleriyle yeniden kesişebilir.
- İletişim devamlıdır. Çünkü çok zaman kendi başına tek hareketten ziyade devam eden bir zincir oluşturmaya yöneliktir.
- İletişim geri alınamaz, çünkü bir kere verilmiş bir mesajın etkilerinin alıcının hafızasından hiç gelmemiş gibi silinmesi mümkün değildir.
- İletişim karmaşıktır. Çünkü çeşitli seviyelerde değişik kişisel, kurumsal, sosyal ve kültürel anlamlar içerir.

İletişim 5 amaca yönelik olarak gerçekleşmektedir:

- Varolmak,
- Haberleşmek,
- Paylaşmak,
- Etkilemek ve yönlendirmek,
- Eğlenmek ve mutlu olmak,

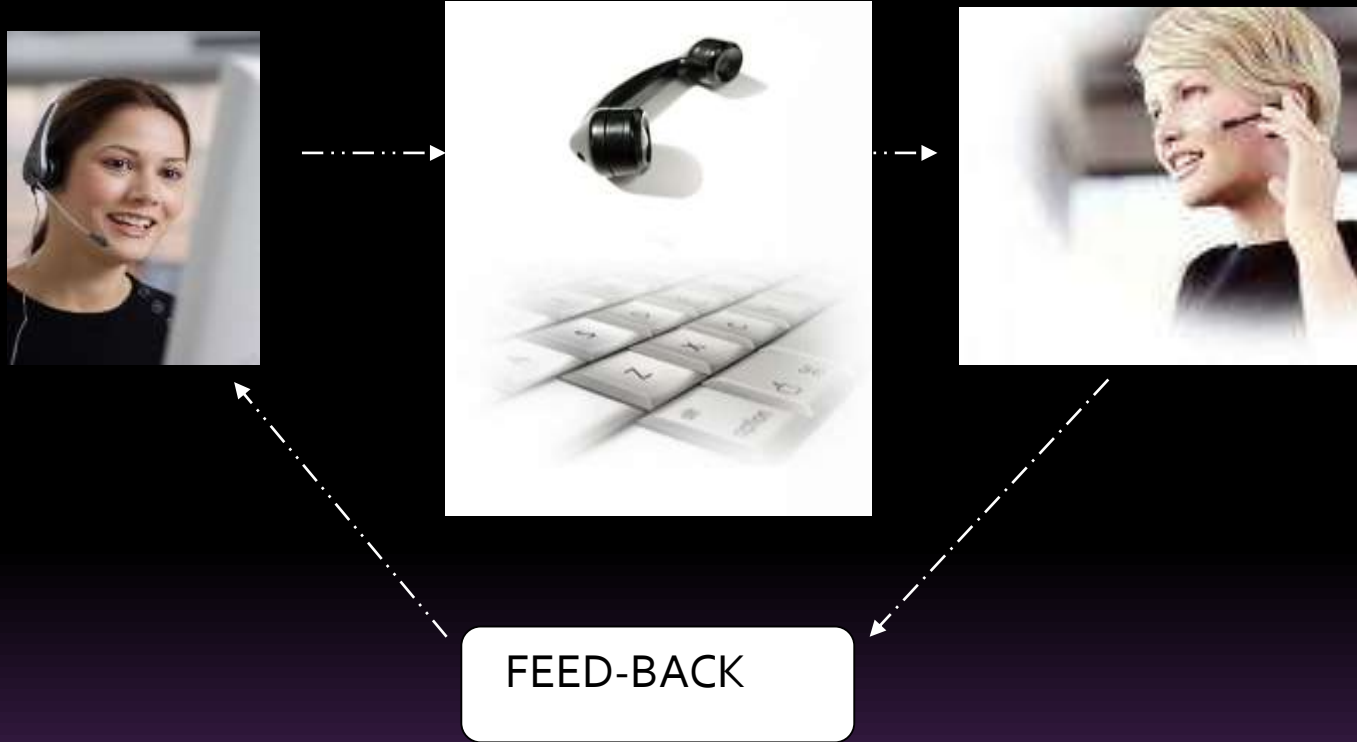
İLETİŞİM SÜRECİ

- “İletişim, insan davranışlarını değiştirmek amacıyla, her türlü kavram ve sembol iletme sürecidir.”(Bursalıoğlu, 1994:114) “Genel anlamda iletişim süreci, insan davranışlarını değiştirmek, örgütte bir haberleşme ağı kurmak, kişiler ve gruplar arası ilişkileri geliştirmek, yetkinin görevlerini gerçekleştirmek ve etkili bir koordinasyon sağlamak amacıyla kullanılır.”(Bursalıoğlu , 1994 : 117).

*İletişim sürecini oluşturan
unsurlar nelerdir?*



İLETİŞİM SÜRECİNİN İŞLEYİŞİ

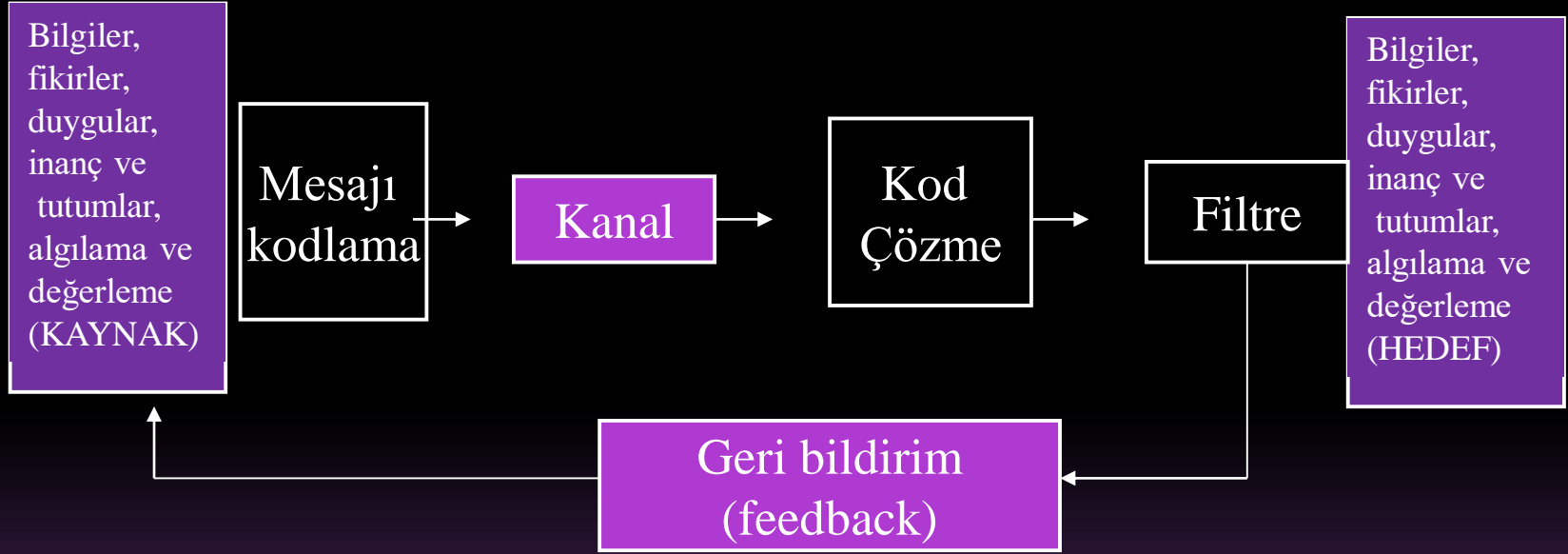


İletişim Süreci

Gürültü

Gürültü

Çevre



Gürültü

Gürültü

Çevre

KAYNAK (*Mesajı Gönderen*)

- * Mesajın kaynağı, iletişimin başlatıcısı veya iletiyi gönderendir.
- * Gönderici olmadan iletişim kurulamaz, çünkü iletişimi başlatan ve mesajı kodlayarak gönderen odur.
- * Kaynak, sahip olduğu tecrübe ve bilgilere göre, bir mesaj oluşturur; yani mesajı kodlar.
- * Kaynak mesajı, alıcının algılamasına göre kodlamalıdır.

Kaynağın Taşınması Gereken Özellikler

- a) Kaynak bilgili olmalıdır,
- b) Kaynak kodlama özelliğine sahip olmalıdır,
- c) Kaynak düzlem ve rolüne uygun davranmalıdır,
- d) Kaynak tanınmalıdır.

MESAJ

- Göndericinin fikirlerinin ve isteklerinin sembollere dönüşmüş halidir.
- Sembollerin tek başına anlamı yoktur, sembollere, anlamları gönderici ve alıcı yükler. Eğer alıcının verdiği ve göndericinin algıladığı anlamlar birbirlerine uygun ise, 'tam iletişim' söz konusu olur.

Mesajın Etkin İletişimi Sağlayabilmesi İçin Sahip Olması Gereken Özellikler;

- Hedefin bilgi, düşünce ve deneyimlerine uygunluk,
- Hedefin inanç ve değerlerine uygunluk,
- Hedefin ihtiyaç, istek ve amaçlarına uygunluk,
- Hedefin ilgi alanlarına uygunluk,
- Hedefin toplum içindeki rollerine ve konumuna uygunluk,

Mesajın Genel Özellikleri

- Anlaşılır olmalıdır,
- Açık olmalıdır,
- Doğru zamanda iletilmelidir,
- Uygun kanalı izlemelidir,
- Kaynak ve alıcı arasında kalmalıdır.

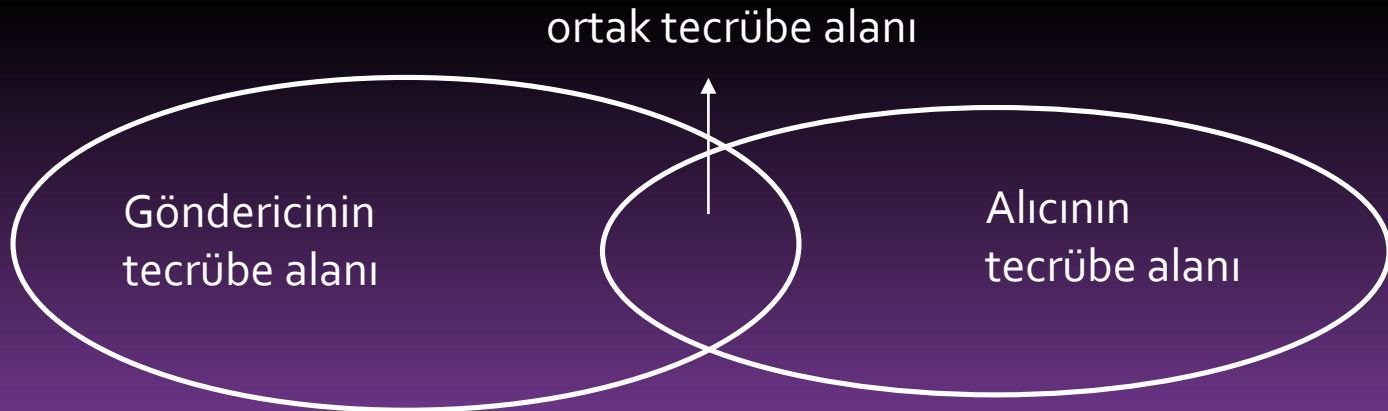


Kodlama-Kod Açma

- Bilginin, düşüncenin mesaj haline getirilmesidir.
- Kaynağın aklından geçirdiği düşünceler alıcının anlayabileceği simgelerle kodlanarak, mesaja dönüştürülür.
- Simge; mesaja iletilmesi amacıyla verilen fiziksel biçimdir.

Referans (İzafet) Çerçevesi

- Kaynak ile alıcının mesaja aynı anlamı vermesidir. (Kod açımının kodlandığı şekilde yapılması)
- İnsanların izafet çerçevesinin kesiştiği alan, iletişimin gerçekleştiği alandır.(Ortak yaşam alanı)



Kanal

- Mesajın göndericiden alıcıya iletildiği yoldur.
- İnsanın beş duyu organı,
- Görsel, işitsel kanallar,
- Kurum içerisinde resmi iletişim kanalları; şirket dergisi, işletme toplantıları, öneri/şikayet kutuları, intranet vb.



Alıcı (Hedef)

- Kodlanmış mesajı alan ve kodunu açan kişidir.

Alıcının Taşınması Gereken Özellikler

- 1) Alıcı mesajı algılayabilmelidir,
- 2) Bilgili olmalı ve geri besleme yeteneğine sahip olmalıdır,
- 3) Seçici olmamalıdır,
- 4) Kaynak olma özelliği taşımalıdır.



Algılama ve Deęerlendirme

Kaynak tarafından gönderilen mesajın alıcı tarafından duyma, organize etme, anlama ve değerlendirmesidir.



Geribildirim (Feedback)

Alıcı ve gönderici arasındaki geriye bilgi akışıdır.

- * Geribildirim varsa;
çift yönlü iletişim
- * Geribildirim yoksa;
tek yönlü iletişim



Etkin geribildirim;

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

Etkin olmayan geribildirim;

- Mesajın anlamını özel olarak içermez ve geneldir,
- Mesajın anlamı ile doğrudan ilgisi yoktur,
- Zamanlama hatalıdır,
- Kişiyi ve kişiliği vurgular,
- Anlaşılmayacak kadar karmaşıktır,
- Veri ve bilgi içermez, yorum ağırlıklıdır.

BÜRO İLETİŞİMİ

- Büro iletişimi, büro çalışanlarının kişi ve grupların, kurumun ortak amaçları doğrultusunda gerçekleştirdikleri ileti alışverişidir.
- Büro iletişimi, büro çalışanlarını, örgüt hedeflerini karşılayacak şekilde eşgüdümlemek, üretim ilişkilerini koordine etmek amacıyla büro çalışanları tarafından simgelerin üretimi, iletimi ve yorumudur. Daha genel bir ifadeyle büro iletişimi, büro çalışanları arasında kurulan iletişimdir.

Büro İletişiminin Fonksiyonları

- Bilgilendirme, denetleme, yönlendirme, bilgi ve becerileri iletme, eğitme, duyguları dile getirme, sorun çözüp kaygı azaltma, eğlendirme, uyarma, gerekli rolleri üstlenme olarak sıralanabilir.

Büro İletişimi Genel Olarak Şu Şekilde İşlev Görür;

- ▣ **Kontrol fonksiyonu:** İletişim, görev, yetki ve sorumlulukları belirleyerek, kontrole imkân verir.
- ▣ **Güdüleme fonksiyonu:** İletişim bürolarda çalışanların büro amaçlarına bağlılığı, dolayısıyla güdülenmeyi arttırır.
- ▣ **Duyguların ifade edilmesi fonksiyonu:** Büro iletişimi, çalışanların duygularını ifade etmelerini ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlar.
- ▣ **Bilgi iletme fonksiyonu:** Büro iletişimi, karar vermede kullanılacak bilgiyi iletmede kullanılır. Etkili kararların alınabilmesi için, alternatiflere ve bilgiye ihtiyaç vardır.

Bürolarda İletişimi Geliştirme Teknikleri

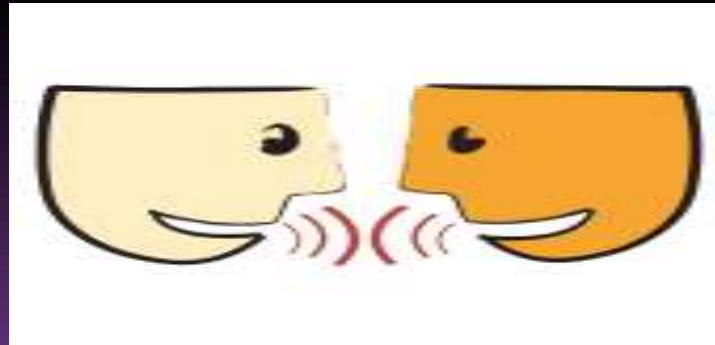
- **Sonucu İzleme:** Geribildirimle ilgilidir. Alıcıdan, mesajın ilgili olduğu iş hakkında bilgi istemek, bazen alıcıya söylenenleri tekrarlatma iletişiminin etkinliğini artırır.
- **Haber Akışının Yönetimi:** Aşağıdan yukarı doğru gelen mesajlarda ayıklamaya gidip sadece standarttan sapan işlerle ilgili mesajların yukarıya gönderilmesini sağlamak yöneticinin yükünü azaltacaktır.
- **Empati:** Bildiği gibi empati, olaylara başkalarının açısından bakabilme yeteneğidir. Yönetici mesajı formüle etmeden önce, alıcı açısından inceleyebilmelidir.
- **İletişim Kanalları Arttırılmalı:** İletişim teknolojisinin ve bilgisayar kullanımının arttırılması sağlanmalıdır.

İLETİŞİM TÜRLERİ

- ▣ Sözlü iletişim,
- ▣ Yazılı İletişim,
- ▣ Sözsüz İletişim ve
- ▣ Elektronik İletişimdir.

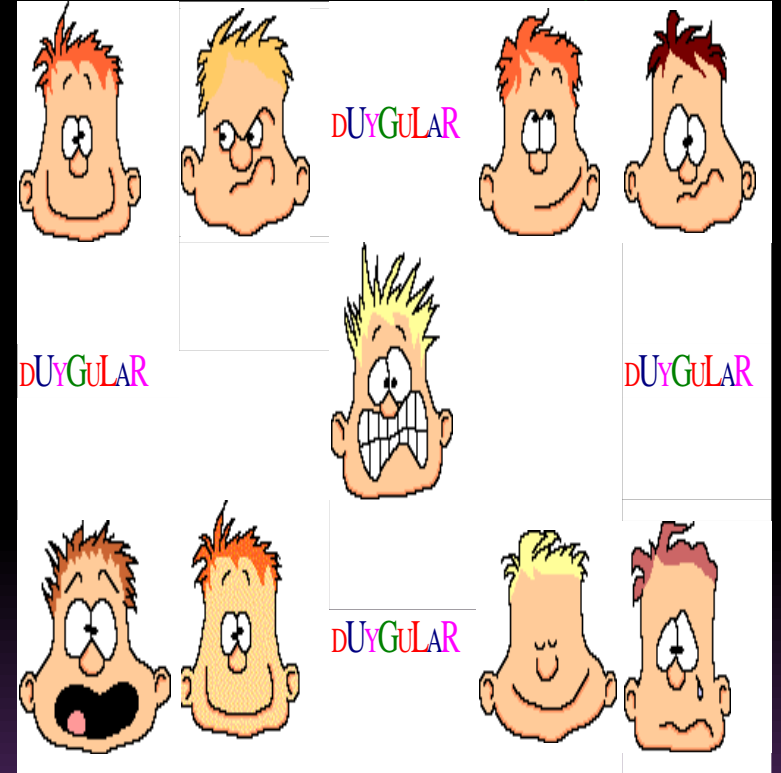
Sözlü İletişim

- İnsanlar arasındaki karşılıklı konuşmaların her türü, örneğin, yüz yüze görüşmeler, resmi ve gayri resmi toplantılar, hitaplar, sohbetler, telefonla yapılan görüşmeler, eğitim kursları, konferanslar, komiteler vb. genelde sözlü iletişim olarak nitelendirilmektedir.



Sözsüz İletişim

- Vücut hareketleri
- Dil ötesi
- Dil yoluyla betimleme
- Mesafe
- Koku
- Dokunma
- Elbise ve aksesuar
- Mekan kullanımı



Yazılı İletişim

- ▣ Kaynak tarafından gönderilecek bilginin gerçek niteliğini ve içeriğini yitirmeksizin iletilebilmesi amacıyla yazılı iletişim araçları kullanılır. Ayrıca yazılı iletişim bilgi ve belgelerin saklanması açısından da bir kanıt niteliği taşıyıcı özelliğe sahip olmaktadır. Bürolarda kullanılan en önemli iletişim türüdür.

Belgesel Çevrim



Yazılı İletişimin Önemi

- Bilgi alanındaki 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

Elektronik İletişim

- Bilgi ve iletişim teknolojindeki gelişmeler, standart telefon haberleşmesi ve mektuplaşmanın ötesinde bireyler arasındaki iletişimi çok ileri düzeylere taşımıştır. İletişim için gerekli olan iletişim araçları her geçen gün yeni özellikleri ile insanların kullanımına sunulmuştur.
- İletişimin elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir.

İLETİŞİM KANALLARI

1. BİÇİMSEL İLETİŞİM KANALLARI

a. Dikey iletişim

I. Yukarıdan aşağıya iletişim

II. Aşağıdan yukarıya iletişim

b. Yatay iletişim

c. Diyagonal iletişim

2. BİÇİMSEL OLMAYAN İLETİŞİM KANALLARI

a. Dedikodu

b. Söylenti