

İLETİŞİM

İletişim, insanlar arasında duygu, düşünce, fikir ve izlenimlerin aktarılmasını sağlayan bir araçtır. Bu bağlamda çeşitli iletişim biçimlerinin iş ve günlük hayatımızda kullanılması kaçınılmazdır. İletişim biçimlerinden biri olan yazılı iletişim ise, kayıt altına alınan duygu, düşünce ve fikirler ile kişiler arasında yapılan görüşme, konuşma ve anlaşmaların tümüdür. İş hayatında yapılan iletişimin yazılı olmasının amacı, muhtemel anlaşmazlıkları veya yanlış anlamaları ortadan kaldırmaktır. Bu nedenle, resmi ve özel ilişkilerde iletişim yazılı şekilde yürütülür.

Dersimizi işlerken; Resmi Yazılar bölümünde “Başbakanlığın Resmi Yazışma Kurallarını Belirleyen Esaslar” konulu genelgesi, İş Yazıları bölümünde ise “Türk Standartları Enstitüsünün (TSE-1391) İş Yazılarının Düzenlenmesi” konulu standardı referans alınmıştır.

Yazılı iletişimde yazı dilinin etkileyici bir biçimde kullanılması gerekmektedir. Üstelik yazılı iletişimde söylenmek istenenler bir takım biçimsel kurallara uymak ve belli bir plân dahilinde yazılmak zorundadır.

İletişim Kavramı

İletişim; bilgi, fikir ve duyguların bir kimseden diğerine geçme sürecidir. Ayrıca iletişim, insanları birbirine bağlayan ve onların sosyal bir grup halinde ve ahenkli bir şekilde çalışmalarını temin eden bir bağıdır. Bilgi, fikir ve duyguların doğru olarak aktarılması için düzgün bir iletişim sürecinin kurulması gereklidir.

Organizasyonlar için ise iletişim, yöneticinin iş yaptırmak için kullandığı temel bir araçtır. Dolayısıyla iletişim, yönetim uygulamaları için gerekli bir faaliyettir.

İletişim Biçimleri

Organizasyonların faaliyetlerinin işleyişine ve önemine göre dört şekilde iletişim gerçekleştirilir. Bunlar: Sözlü iletişim, yazılı iletişim, sözsüz iletişim (beden dili) ve elektronik iletişimdir.

a)Sözlü İletişim: İletişim şekillerinden en etkili ve hızlı olanı sözlü ve yüz yüze olan iletişimdir. Sözlü iletişimde, duygu, düşünce ve bilgi aktarımı daha sağlıklı ve akıcı olur.

Sözlü iletişimin yararlarının yanında sakıncaları da vardır. Herkes aynı anda aynı ortamda bulunmadıkça iletişim uyumu sağlanamayabilir. Bir kimsenin çeşitli kişilere aynı bilgiyi aktarması zordur. Ayrıca, kişi yüz yüze iletişimde gerçekte iletmek istediklerinde değişiklik yapmak zorunda kalabilir.

b)Yazılı İletişim: Örgütlerde mesajın kalıcı olması gerekiyorsa, yazılı iletişim araçlarından yararlanır. Ayrıca birkaç örgütsel basamaktan geçerek iletilen bir mesaj söz konusu ise gönderilmek istenen bilginin gerçek nitelik ve içeriğini yitirmeksizin iletilmesinde yazılı araçlar kullanılabilir. Bunun dışında iş görenin sorumluluk yüklenmesi bakımından da yazılı araçların kullanılması bir zorunluluktur.

Yazılı iletişimin üstünlüğü yazılı kanıt niteliğinde olmasıdır. Kişiler sözlü iletişimi belirli bir süre sonra unutabilirler. Bu nedenle yazılı kayıtların önemi büyüktür. Üstelik yazı ile tüm ilgililerin aynı mesajı almaları sağlanmış olur.

Yazılı iletişimde etkinliğin ilk şartı, uygun kelimeleri, deyimleri seçmek ve alışılmış, kişilerce kuralları belirlenmiş biçimde kelimeleri ve deyimleri birleştirmek gerekmektedir. Anlaşılamayan, kişilerce benimsenmeyen sözcüklerle gerçekleştirilen iletişim, ya mesajı tam olarak alıcıya iletmeyecek ya da alıcının, mesajı yanlış yorumlamasına zemin hazırlayacaktır.

Örgütlerde iletişimin bir bölümü yazılı olmak zorundadır. Bunun nedeni ise, resmi kayıtların veya saklanması gereken bilgilerin gerektiğinde kullanılabilmesi için yazılı iletişime ihtiyaç olmasıdır.

c)Sözsüz İletişim (Beden Dili): Sözsüz iletişim, sözcükler kullanılmadan beden dili (el, kol ve mimikler) kullanılarak yapılan iletişimdir.

Örgütlerde sözsüz iletişime verilebilecek pek çok örnek vardır. El sıkışma, el sallama, omuz silkme, kaşlarını çatma vb. sözsüz iletişim örnekleridir.

Örgütlerde iletişim sözlü veya yazılı olsun, hareketler, mimikler ve jestlerle desteklenmediği sürece etkisi fazla olmaz. Bu nedenle özellikle yöneticiler, verdikleri direktifleri etkili olabilmesi için, jest ve mimikleri ile desteklemek zorundadırlar.

d)Elektronik İletişim: Elektronik ve bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler sayesinde insanlar bu teknolojilerin unsurları (telefon, faks, teleks, radyo, televizyon, bilgisayarlar) ile de iletişime başlamışlardır.

Elektronik iletişim sayesinde her an güncel bilgiyi bulma imkânına sahip olan yöneticilerin hem sağlıklı karar verme imkânı artmış hem de organizasyondaki kontrol fonksiyonunu daha etkin yapma imkânları doğmuştur.

İletişim Araçları

İletişim faaliyetleri sürecinde insanlar veya kurumlar arası ilişkilerde bir ya da birden fazla iletişim aracı kullanılabilir. Bu araçları, yazılı iletişim araçları ile görsel ve işitsel iletişim araçları olarak iki kategoriye ayırmak mümkündür

a)Yazılı İletişim Araçları: Yazılı iletişim araçları sayesinde, aktarılmak istenen mesajın özünde hiçbir değişiklik olmadan, gerçek nitelik ve içeriğe sadık kalınarak iletişim gerçekleşir.

Yazılı iletişim araçları arasında önem taşıyan birkaçını şöyle sıralayabiliriz: Gazete, dergi, bülten, kitap, ilân panosu, broşür, mektup ve yıllık, ...

b)Görsel ve İşitsel (Elektronik) İletişim Araçları: Görsel-işitsel araçlar iletişim alanında kullanılan ve modern teknolojilere dayanan ses ve resim prodüksiyonları içerir. Bilgisayar, televizyon, radyo, telefon, faks ve telsiz görsel ve işitsel iletişim araçlarından en önemlileridir.