

**İLETİŞİM**

---

# İLETİŞİM

---

- ✘ İki ya da daha fazla kişinin mesaj alışverişinde ve anlam paylaşımında bulunmaları işlemidir.
- ✘ Yazan ya da konuşan bir kişinin zihnindeki fikri diğer kişilere açıklaması ve onları ikna etmesi sürecidir.
- ✘ Özellikleri
  - + İnsan davranışlarının bir ürünüdür
  - + Dinamik bir olgudur
  - + Belirli kalıplara bağlıdır

# İLETİŞİMİN İŞLEVLERİ

- × Duygu
- × Gdleme
- × Bilgi
- × Kontrol
- × İletişim süreci
  - + Gönderici,
  - + Kodlama
  - + Mesaj
  - + Kanal
  - + Kod zm
  - + Alıcı
  - + Geri bildirim

# İLETİŞİMİN İŞLEVLERİ

İşlevler	Yönelim	Amaçlar	Kuramsal ve araştırma kapsamı konular
Duygu	Hissetme	Örgütsel rollerin artan kabulü	Tatmin, çatışmanın çözümü, rol tanımı, gerilimin azaltılması
Güdülenme	Etki	Örgütsel amaçlara bağlılık	Güç, otorite, uyma, davranış değişikliği, öğrenme
Bilgi	Teknoloji	Kararlar için gerekli bilginin sağlanması	Karar verme, bilgi işleme süreci, karar teorisi
Kontrol	Yapı	Görevlerin netleştirilmesi, yetki, sorumluluk	Örgütsel tasarım

# İLETİŞİM SÜRECİ

## İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖĞELERİ

### KAYNAK

#### Davranışlar

- Fikir
- Bilgi
- Duygu
- Tutum
- Beceri

### MESAJ

#### Semboller

- Gerçek obje
- Modeller
- Resim
- Hareket
- Ses

### KANAL

#### İletici Araç & Yöntemler

- Sözsüz iletişim
- Sözlü İletişim
- Basılı/yazılı araçlar
- Yöntemler

### ALICI

#### Davranışlar

- Fikir
- Bilgi
- Duygu
- Tutum
- Beceri

Dönüt (Geri Bildirim)

# İLETİŞİM TÜRLERİ

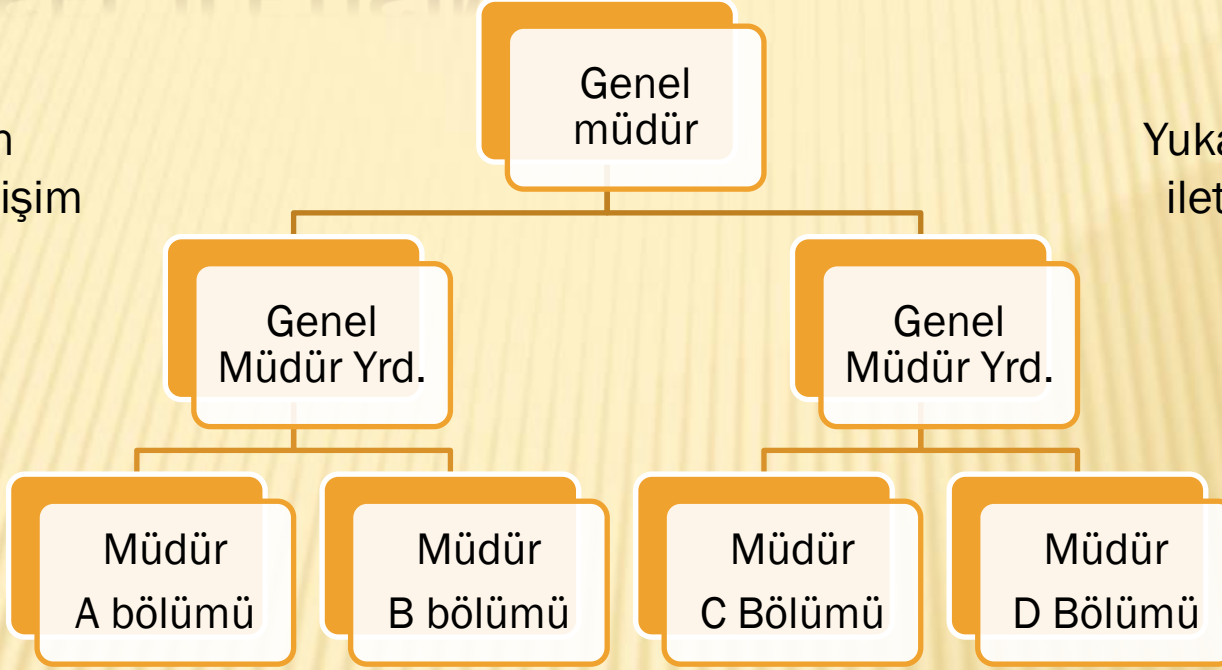
---

- × Sözlü ve sözsüz
- × Yazılı
- × Elektronik
- × Örgüt içi
  - + Yukarıdan aşağıya
  - + Aşağıdan yukarıya
  - + Yatay iletişim
  - + Çapraz iletişim

# BIÇİMSEL İLETİŞİM

Aşağıdan yukarıya iletişim (Bilgi)

Yukarıdan aşağıya iletişim (Emir ve direktifler)



Çapraz İletişim

Yatay İletişim (Eşgüdümleme çabaları)

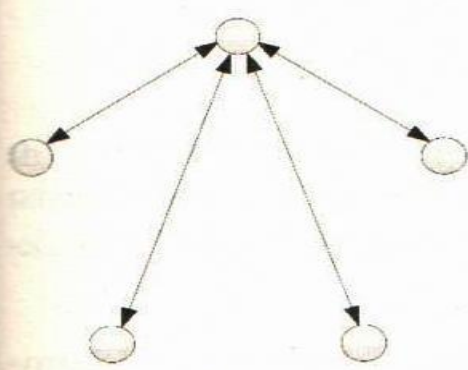
# İLETİŞİM AĞLARI

---

- ✘ Biçimsel iletişim
  - + Tekerlek
  - + Y modeli
  - + Zincir modeli
  - + Çember model
  - + Serbest model
- ✘ Biçimsel olmayan iletişim



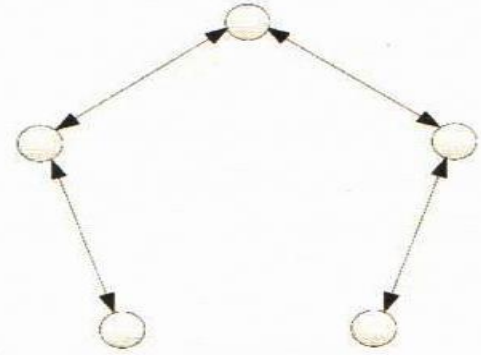
# İLETİŞİM AĞ MODELLERİ



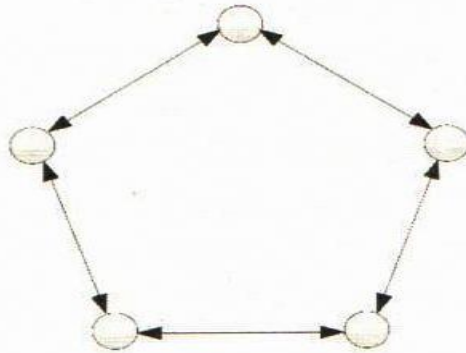
**Tekerlek**



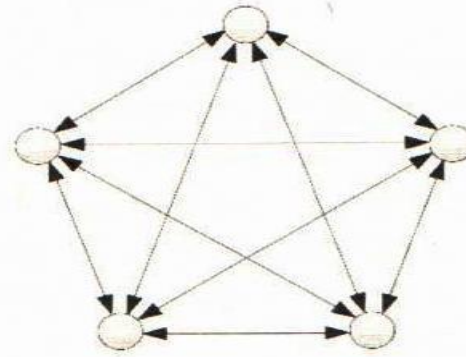
**Y**



**Zincir**



**Çember**



**Serbest**

# İLETİŞİM TÜRLERİ KARŞILAŞTIRILMASI

Karşılaştırma Değerleme Ölçütleri	Merkezi Model	Y Modeli	Zincir Modeli	Dairesel Model	Serbest Model
Merkezileşme derecesi	Çok yüksek	Yüksek	Orta	Az	Çok az
Haberleşme derecesi	Çok az	Az	Orta	Orta	Çok yüksek
Önder tatmini	Çok yüksek	Yüksek	Orta	Az	Çok az
Grup tatmini	Az	Az	Orta	Orta	Yüksek
Hız	Çok yüksek	Yüksek	Orta	Az	Az
Doğruluk	Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Az

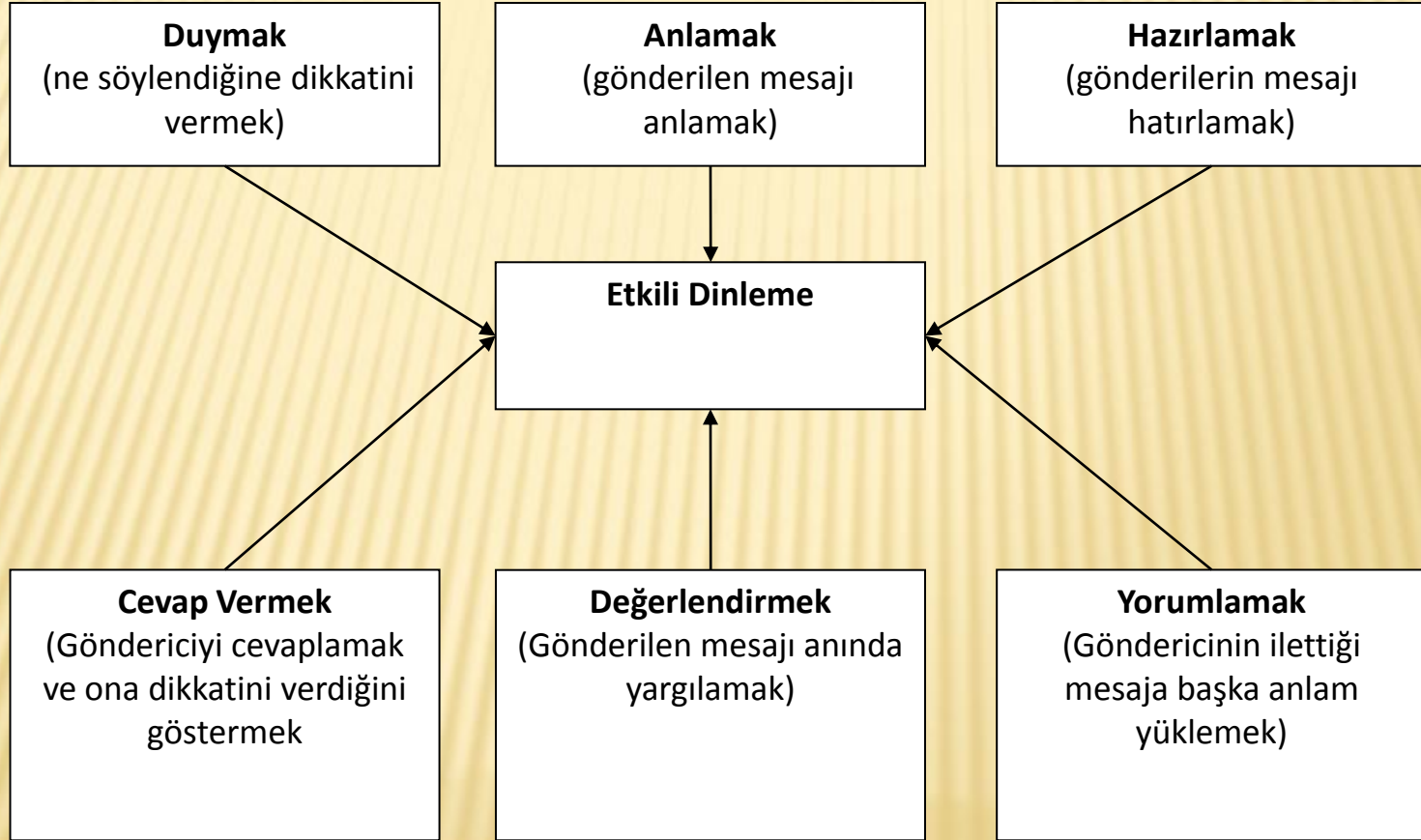
# ETKİLİ İLETİŞİMİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

- × Fiziksel uzaklık
- × İletişim ortamı
- × Statü farkı
- × Cinsiyet farkı
- × Kültürel farklılıklar
- × Dil sorunları
- × Geri bildirim eksikliği
- × Zaman baskısı
- × Algıda seçicilik
- × Aşırı bilgi yükleme

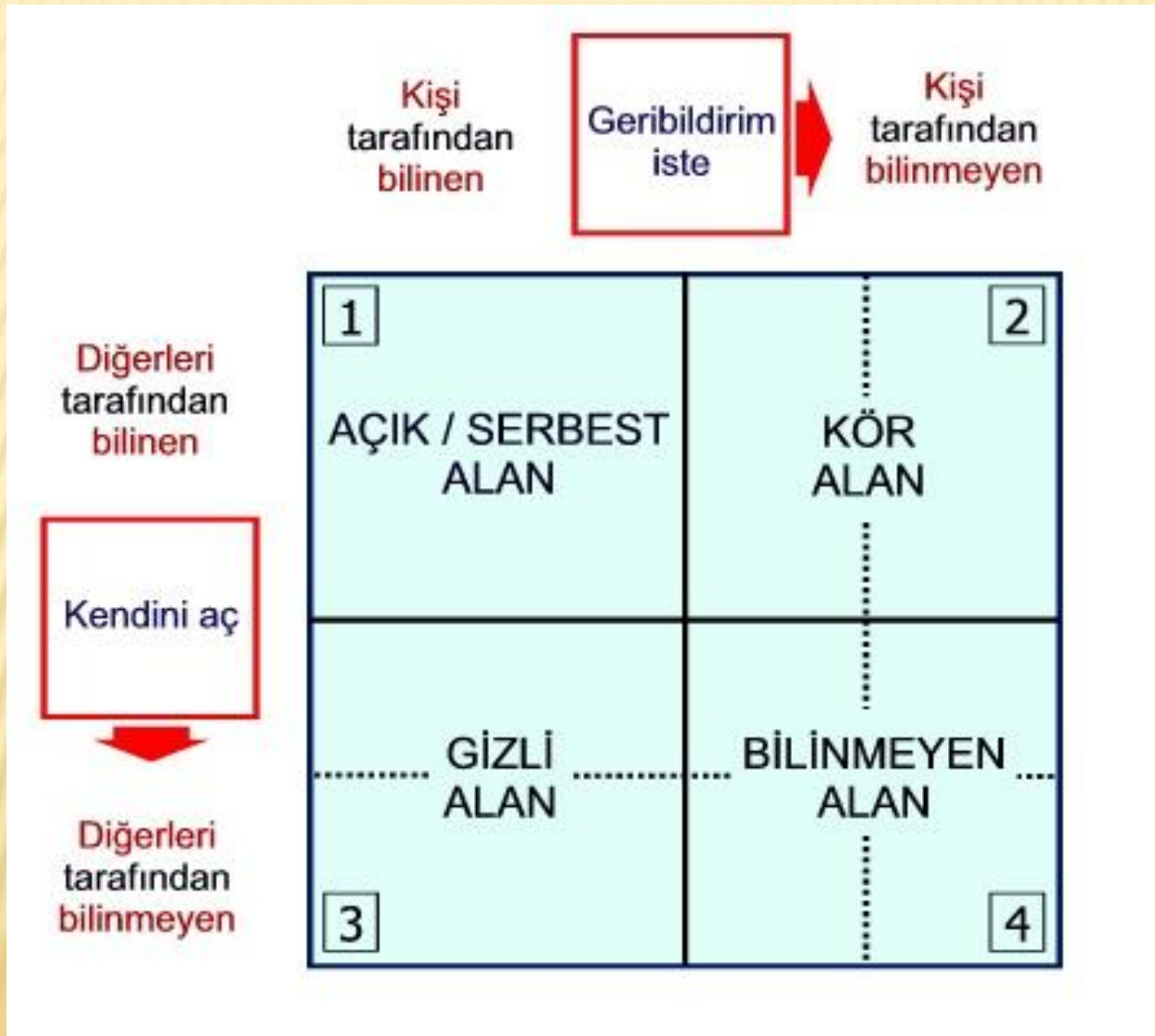
# İLETİŞİMİ GELİŞTİRME YOLLARI

- ✘ Basit ve açık dil kullanma
- ✘ Etkin katılımcı dinleyici olma
- ✘ Bilgi alışını ölçme
- ✘ Etkili geri bildirim kullanımı
- ✘ Destekleyici bir iletişimci olma
- ✘ Etililik için teknoloji kullanma
- ✘ Paralel kanallar kullan ve tekrarı sağlama

# ETKİLİ BİR DİNLEYİCİ OLMAK İÇİN (HURIER MODELİ)



# JOHARI PENCERESİ



# İKNAYA YÖNELİK İLETİŞİM

- ✘ Karşı tarafta tutum geliştirme
- ✘ Var olan bir tutumun şiddetini artırma
- ✘ Karşı taraftaki var olan tutumu değiştirme
  
- ✘ Tutum değişikliği:
  - + Karşı tarafın görüşünü çürütme
  - + Kaynağı kötüleme
  - + İletişimi baştan reddetme
  - + İletişimi başta red
  - + İletişim amacını saptırma
  - + Mantığa bürüme ve diğer savunma mekanizmalarını kullanma

# İKNAVA YÖNELİK İLETİŞİMİN ÖGELERİ

## × Kaynak

- + İnanılabilirlik
- + Beğenilme
- + Referans grubu

## × Mesaj

- + Farklı bir görüş içermeli
- + Savunulan tezin güçlü ya da zayıf olması
- + Tek-çift yönlü iletişim
- + Tekrarlama



# İKNAYA YÖNELİK İLETİŞİMİN ÖĞELERİ

## × Hedef

- + Bağlanma
- + Kendine güven
- + Zeka düzeyi
- + Cinsiyet

## × Ortam

- + Önceden uyarılma direnci arttırır
- + Dikkatin başka yöne çekilmesi
- + Destekleme aşılama

# İKNA TEKNİKLERİ

---

- ✘ Kapıyı aralama
- ✘ Fiyat kırma
- ✘ Yüze kapanan kapı
- ✘ Hepsi bu değil

- 
- Film İzlenesi
  - Genel Değerlendirme ve Tartışma