

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM



# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

Dorothy Law Nolte'nin çocuk şiirini

*Bir çocuk sürekli eleştirilmişse; Kınamayı ve ayıplamayı öğrenir.*

*Bir çocuk kin ortamında büyümüşse; Kavga etmeyi öğrenir.*

*Bir çocuk alay edilip aşağılanmışsa; Sıkılıp, utanmayı öğrenir.*

*Bir çocuk sürekli utanç duygusuyla eğitilmişse; Kendini suçlamayı öğrenir.*

*Bir çocuk hoşgörülle yetiştirilmişse; Sabırlı olmayı öğrenir.*

*Bir çocuk desteklenip, yüreklendirilmişse; Kendine güven duymayı öğrenir.*

*Bir çocuk övülmüş ve beğenilmişse; Takdir etmeyi öğrenir.*

*Bir çocuk hakkına saygı gösterilerek büyütülmüşse; Adil olmayı öğrenir.*

*Bir çocuk güven ortamı içinde yetişmişse; İnançlı olmayı öğrenir.*

*Bir çocuk kabul ve onay görmüşse; Kendini sevmeyi öğrenir.*

*Bir çocuk aile içinde dostluk ve arkadaşlık görmüşse; Bu dünyada mutlu olmayı öğrenir.*

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM



İLETİŐİMİN OLMADIĐI YERDE YALNIZLIK  
VARDIR.

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

DOĞRU İLETİŞİM

MESAJ  
VEREN

MESAJ  
(Sözlü-yazılı)

ARAÇ  
(İletişim biçimi  
Amaç)

ALICI

GERİ BİLDİRİM

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

- kapıdan çıkarken aktarılan mesajlar genellikle etkin olmaz.
- “bu teklifinizi üst yönetime ileteceğim” diyen bir yönetici büyük bir olasılık ile önerinizi pek ciddiye almaz.
- yöneticiler astlarına kızıp bağırdıklarında hatanın bir daha yapılmayacağını düşünürler. Bu ciddi bir yanılıdır.
  - iletişim tek taraflı değildir.
  - kırmızı yazılar önem belirtir.
  - İlk ve son söz hep akılda kalır.
  - tekrar dinlediğimiz bir konuya tepkimiz azdır.
- geçmiş konuları sürekli dile getirmek yanlış bir iletişim yöntemidir.

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## Sözel iletişim

- Kişiseldir
- Hızlıdır
- Geri besleme alınır
- Detay bilgi imkanı sağlar
- Basittir



## Yazılı iletişim

- Kalıcıdır
- Referans oluşturur
- Genele yayılabilir
- Yavaştır
- Otorite/resmiyet taşır



# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## Mesajın iletilmesi

Mesaj;

- Doğru zamanda
- Doğru yerde
- Doğru içerik ile
- Doğru miktarda

İletilmelidir.

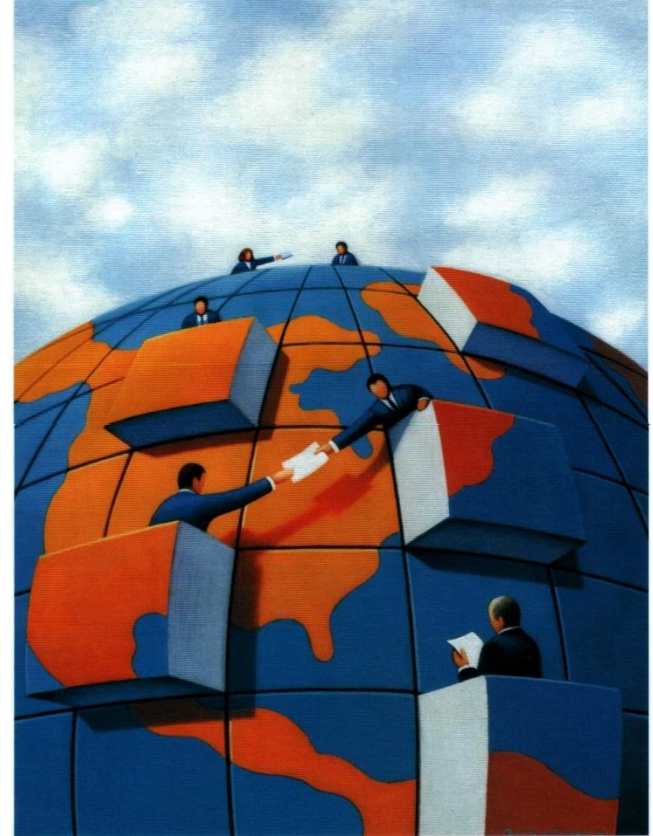


Bir yöneticini ortalama olarak mesaisinin %70 'ini iletişim ile ,%70'in %45'ini ise dinleyerek geçirir.

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## Mesajın önündeki engeller

- Kaygılar
- Araya girmeler
- Mesajı veren kişiye tavır alma
- Konuya tavır alma
- Dinlememek
- Konuyu anlamamak/ilgilenmemek
- Mesajın çelişkili olması





# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## İLETİŞİMDE ETKİNLİK

-Salt kulağa hitap etmek	%20
-Salt göze hitap etmek	%30
-Hem kulak hem göze hitap etmek	%50
-Kulak+göz+tartışma	%70
-Kulak+göz+tartışma+denem	%90



# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## İLETİŞİMDE ALANLAR

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| -Genel alan   | 300 cm ve ötesi |
| -Sosyal alan  | 100 - 300 cm    |
| -Kişisel alan | 25 - 100 cm     |
| -Özel alan    | 0 - 25 cm       |

## Beden dili elemanları

- Baş
- Gözler
- Yüz ifadeleri ve mimikler
- Duruş
- Kollar ,eller ve parmaklar
- Bacaklar
- Oturma konumları
- Birleşik hareketler
- Ses tonu ve vurgulamalar

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

**Beden dili kurallarına göre insanlar ilk 30 saniye içinde karar verirler.**

Bir kişinin resmine bakmak veya caddeden geçen birine göz atmak bize bir fikir verebilir. İki kişi karşılaştıklarında bu anlık bile olsa bir fikir verir. Eğer karşılaşma sayısı artarsa daha zengin izlenimler elde edilir.

Organizasyonlar çalışanların karşılaşma sıklıklarını arttırmalıdır.

Çok sınırlı bilgi ve ipucuna bağlı olarak başkaları hakkında izlenimler edinmek ekip olma yönünde önemli bir kısıttır.

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

**İnsanlar yalnızca birkaç dakika gördükleri kişiler hakkında zeka, yaş, geçmiş, din, eğitim düzeyi, dürüstlük , cana yakınlık ve benzeri konuları değerlendirirler.**

Bu eğilim organizasyonlar içinde geçerlidir. Yeni katılan bir birey şirket hakkında yargılarda bulunur. Organizasyon bireylerinin bir arada bulunacağı ortamları oluşturmak insanların birbirini daha iyi tanımasını ve sevmesini sağlamalıdır.

İnsanlar her zaman karşılarında tutarlı bireyler görmek isterler. Bu beklenti bir araba ev eşya hakkında izlenim oluşturmaktan farklıdır. İletişimde ön planda tutulan tutarlılıktır.

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## Organizasyonda algılama

Yapılan araştırmalarda insanları değerlendirmekte kullanılan sosyal ve entelektüel özellikler:

### Deęerlendirme

Olumlu

Olumsuz

### Sosyal

yardımcı  
samimi  
hořgörölü  
sosyal  
mizah sever  
mutsuz  
boř  
huysuz  
sıkıcı  
sevimsiz

### Entelektüel

bilimsel  
kararlı  
becerikli  
zeki  
ısrarlı  
aptal  
önemsiz  
kararsız  
güvenilmez  
beceriksiz

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## Organizasyonda algılama

İlk karşılaşmalarda ilk fark edilen özellik; yaş ve boydur. Ancak daha sonra diğer özellikler algılanmaya başlanır.

Doğru iletişim için algılamalarımız tutarlı olmak zorundadır. Uygun ipuçları sağlandığında genellikle yargılarda bulunmak kolaydır. Bir makinada çalışan operatörün konumunu bilir ve ona makinayı sorabiliriz. Otogarda otobüse doğru koşan birinin otobüse yetişmek istediğini biliriz. İçsel durumlarda ise biraz daha ipucuna ihtiyaç vardır.

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## Organizasyonda algılama

1872 de Darwin, evrim teorisi ile insanların yüz ifadelerinin evrimsel olarak aynı şeyleri ifade ettiğini belirtti. Dolayısıyla bütün çalışmalar bu yöne doğru kaydırıldı. O zamandan bu yana araştırmacılar heyecan durumları için insanların ne kadar doğru yargıda bulduklarını araştırdılar. Hazırlanan yüzlerce fotoğraf deneklere gösterildi. Araştırma sonuçları insanların heyecanları doğru olarak algılayabildiklerini gösterdi.

Tüm heyecanları birbirinden ayırt edilmese de gruplar ,

- Sevgi, mutluluk, neşe
- Hayret
- Korku, acı çekme
- Kızgınlık kararlılık
- Nefret tiksinti
- Küçük görme

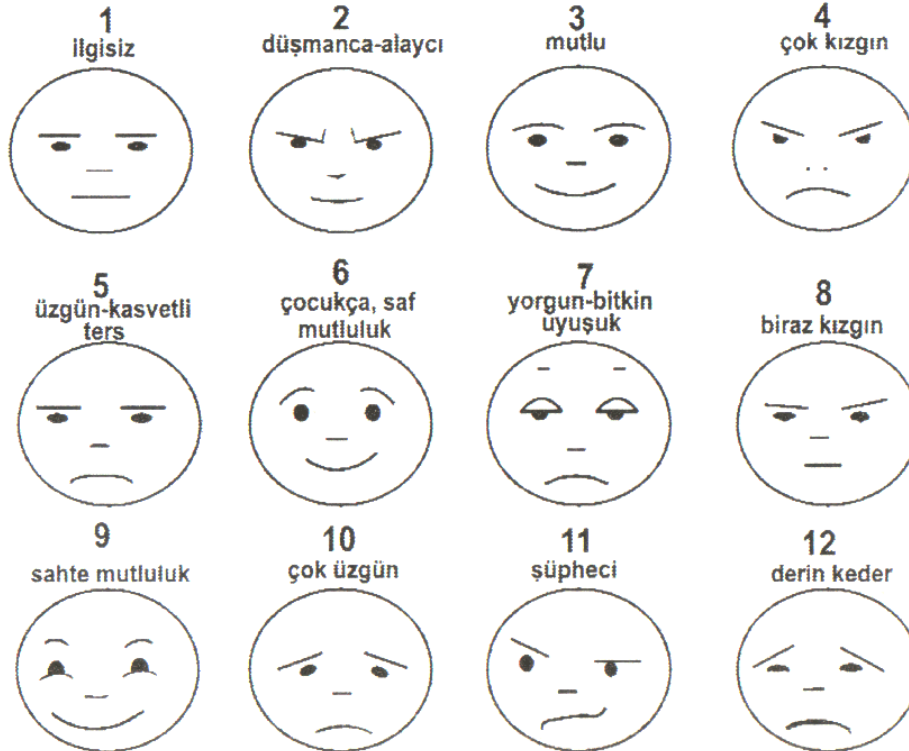
olarak belirgin hale geldi.



# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## Doğru iletişimde beden dili

Beden dilinin kullanılması iletişimde verimliliği artırır.  
Beden dilinin kullanılması sinir sistemi ve duyu organlarımızın aldığı uyarıların beyinde değerlendirilmesi ve dış dünyaya karşı kararlarımızda kullanılmasıdır.



# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## Bazı hareketlerin beden dili karşılığı

Gözlüklerin takılması	Asıl ilginç bölüme gelinmiştir
Gözlüklerin çıkartılması	Anlaşmazlık (göz göze gelmek)
Öne eğilme	İlgi
Geriye yaslanma	Kaçınma, yanlış noktaya değinme
Göz teması	İlgi
Kollar kavuşturulmuş	Ölçülü olumsuz tavır, tehdit hissetme, ret
Burnun okşanması	Zayıf ya da güçlü olumsuz tepki
Ayakla / elle tempo tutulması	Sabırsızlık, sinirlilik
Eller bitişik, parmak uçları birbirine değiyor	Üstünlük taslama (ben bu alanda uzmanım)

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## El sıkma

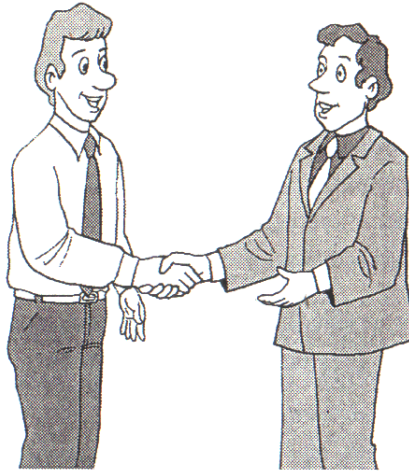
El sıkışmada esas olarak üç mesaj hakimdir:

Üstünlük

Eşitlik

Boyun eğme

El sıkışma işleminin ne kadar devam ettiği iki kişi arasındaki yakınlığın bir göstergesidir. Normal bir el sıkışma 2-3 saniye içinde tamamlanır.



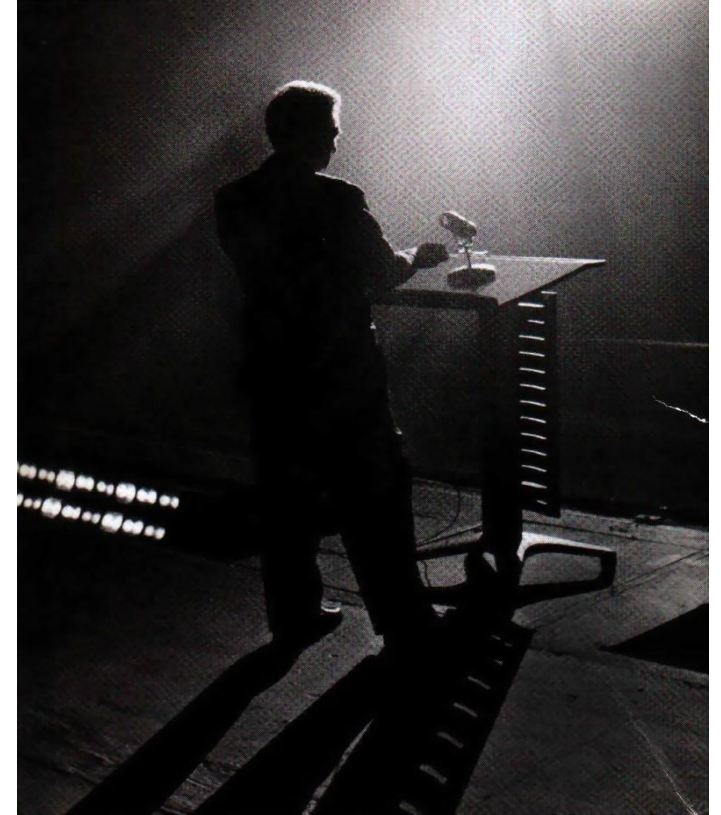
## Statü sembolleri

- AYAKKABI
- CEP TELEFONU
- ÇANTA
- KOLTUKLAR
- ZAMAN DARLIĞI
- ARABA
- EV YEMEK
- DUVARA ASILI DİPLOMALAR
- GİZLİ YAZILI KIRMIZI DOSYALAR
- ORJİNAL SANAT ESERLERİ
- KIYAFET
- KRAVAT
- KOKU / PARFÜM
- MAKYAJ
- AKSESUAR / TAKI / KÜPE
- DAVRANIŞ STİLİ

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## Sunuş yapma

- Ses tonu,
- Notları ile bağlantı,
- Önemli noktaların anektodlar ile desteklenmesi,
- Akılda kalıcılık,
- Sunucunun doğallığı ve coşkusu,
- Empati kurma
- Sıcak ilişki,
- Telaffuz,
- Gülümsemeler,
- İlgi çekme,
- Mizah kullanma,
- Süreyi kullanım.



## Dinleyici ilgisini yakalamak için

- Soru sorun
- Alıntı yapın
- Anekdotlar anlatın
- Şok başlangıçlar
- Tarihsel arka plan
- Güven kazanın
- Rakamlar ile konuşun
- Jargon kullanmayın
- Günlük konulara girin
- Özetleyin

## Etkin dinleme

- İletişim kurmayı
- Mesajın anlaşılmasını
- İletişimi kolaylaştırmayı
- Konuya yoğunlaşmayı
- Sorunların farkına varmayı
- Çözüm getirmeyi
- Anlaşılma duygusunu
- Geri bildirim kontrol etmeyi sağlar.

## İyi bir dinleyici olmak için

- Susun
- Konunun rahatça iletilmesini sağlayın
- Dinlediğinizi gösterin
- Dikkat dağıtmayın
- Zaman tanıyın
- Yargılayıcı olmayın
- Soru sorun
- Kızgınlık ve olumsuz duygularınızı kontrol edin
- Not alın



## Dinleme Türleri

- Görünüşte dinleme
- Savunmada dinleme
- Seçerek dinleme
- Ürkek dinleme
- Denetçi dinleme
- Tuzakçı dinleme
- Nezaketen dinleme
- Yaltaklanmacı dinleme
- Konsantre olarak dinleme

## Yöneticilerin iletişim sürecindeki bazı hataları

- Kendileri konuşur, karşıdakinin konuşma şansı yoktur.
- Konuşan kişinin sözünü kesme alışkanlığı
- Konuşan kişinin yüzüne hiç bakmazlar. Hiç dinlemedikleri hissini verirler.
- Başkası konuşurken başka şeyler yaparlar.
- Telefonla aşırı meşgul olurlar.
- Beden lisanı ile dinlemedikleri hissini verirler.
- Konuşurken karşı cinse aşırı yaklaşırlar.
- Tüm hareketleri suni, samimi görünmeyebilir.
- Sadece yüzeysel konulara değinirler.
- Konuşma esnasında esniyor veya hayal gördükleri izlenimini veriyorlar.

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

## Ben-sen mesajı

Ben mesajı karşımızdaki kişiye açık bir şekilde durumumuz hakkında fikir vermektir.

Sen mesajı ise karşımızdaki kişiye bir suçlama,eleştiri ,olumsuz düşüncelerini aktarma durumudur.

Sen mesajı:

A: Bu raporları hep kontrol mü etmem gerekiyor, neden kontrol etmeden getirmiyorsun?

B: Son anda bir çok iş getirildi.

A: İyi ama bu benim işim değil ki.

B: Ne yapabilirim?

Ben mesajını oluşturunuz?

# ORGANİZASYONEL İLETİŞİM

- X “Problem nerede?” (Y)  
Y “Köfte az pişmiş” (Y)
- X “Kovalambaç oynayalım mı?” (Ç)  
Y “Hadi koş” (Ç)
- X “Dişçiye gitmekten korkuyorum” (Ç)  
Y “Korkma yanında ben varım” (A)
- X “Topum patladı” (Ç)  
Y “Bir daha sana top yok” (A)  
Y “Olsun, toplar patlayabilir” (Y)
- X “Bu işi başarabilir miyim?” (Y)  
Y “Başarmak için her şeye sahipsin” (Y)  
Y “Başarmak için biraz daha çalışmalısın” (A)