|  |
| --- |
| 1. AB LOGO.jpg |
| Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti  Tarafından finanse edilmektedir. |
| **ERCİYES ÜNİVERSİTESİ**  **MUSTAFA ÇIKRIKÇIOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU**  **TEKSTİL DESTEK ELEMANI YETİŞTİRME PROJESİ** |

# REHBERLİK ve İLETİŞİM BECERİLERİ

# DERS NOTU

**Hazırlayan**

**M. SENA KÖSEDAĞ**

**“Bu yayın Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti' nin mali katkısıyla hazırlanmıştır. Bu yayının içeriğinden yalnızca Erciyes Üniversitesi sorumludur ve bu içerik hiçbir şekilde Avrupa Birliği veya Türkiye Cumhuriyeti' nin görüş ve tutumunu yansıtmamaktadır.”**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | | |
| 4. IKGPRO-Yatay.png | | |  | | | 2. CSGB YENI RENKLI.jpg | | |
|  | | | | | | | | |
| http://tip.erciyes.edu.tr/images/logolarimizimage/eu.jpg | http://seeklogo.com/images/K/kayseri_b__y__k__ehir_belediyesi-logo-DFD3DCC097-seeklogo.com.gif | http://eski.kayserito.org.tr/pxp/posts/yurtdisi-seyahatler-icin-indirimli-vize-takibi-soezlesmesi-301/kayseriticaret.jpg | |  |  | |  |  |

**İLETİŞİM KAVRAMI**

İletişim kavramı, İngilizce'deki communîcation kelimesinin karşılığı olarak dilimizde kullanılmaktadır. Kavramın kökeni incelendiğinde “commun” yani; ortaklaşmak, ortak kılmak kökünden türediği görülmektedir. Kavramın genel bir tanımını yapmak gerekirse, insanlar arasındaki her türlü bilgi, duygu ve düşünce alışverişi; bilginin ortaklaşa kullanılması şeklinde bir tanım vermek mümkündür. Tanımdan da anlaşılacağı üzere, iletişim, hem kişisel, hem de toplumsal bir süreci kapsamaktadır.

İletişimin bugüne kadar bir çok tanımı yapılmıştır. 1972 yılında iletişim alanındaki tanımları tarayan E.X, Dance Carl E. Larson 126 değişik tanım yapıldığını saptamıştır. Bu kadar çok tanım yapılmasının temel nedeni ise, tanım geliştirenlerin kavrama farklı yaklaşımlarıdır. Örneğin, Berolson ve Steiner gibi bazı iletişim bilimcileri GÖNDERİCİ- MESAJ - KANAL ve ALICI şeklindeki çizgisel modeli öne çıkarırken; Rogers ve Kincaid’in başını çektiği bir diğer grup ise, “karşılıklı ortak algılama” ve “paylaşma” gibi bir takım unsurları ön plana çıkarmışlardır. Bu bağlamda, Berolson ve Steiner iletişimi; bilgi, fikir, duygu ve becerilerin simgeler kullanılarak iletilmesi şeklinde tanımlarken; Rogers ve Kincaid ise, katılanların bilgiyi yaratarak ortaklaşa kullandıkları ve paylaştıkları bir süreç olarak görmektedir. Bir diğer tanıma göre, iki birim arasındaki birbirine ilişkin mesaj alışverişi olarak tanımlanabilen iletişimin üç temel özelliğinden söz edilebilir. İlk olarak; iletişimin varlığından söz edebilmek için, diğer bir ifadeyle, iletişimin ortaya çıkabilmesi için en az iki birimin mevcut olması gerekmektedir. Buna göre, kaynak, kod, kanal, mesaj, hedef kitle ve feedback’tan oluşan iletişim sürecinin temel unsurlarından ikisinin yani, kaynak ve alıcı olarak ifade edilen hedef kitlenin bulunması zorunludur. İkinci olarak ise, iletişime taraf olan birimler arasında bire bir ortaklık kurulması şartı bulunmaktadır. Söz konusu ortaklığın gerçekleşebilmesi için ise mesaj alışverişinin - değişiminin olması, üçüncü olarak ise bu mesaj alışverişinin de birbirine ilişkin olması gerekmektedir.

**İLETİŞİMİN ORTAYA ÇIKIŞI**

Bilindiği üzere iletişim tarihi, insanlık tarihi kadar eskidir. Zira iletişim insanla başlamıştır. İnsanın olduğu her yer ve ortamda iletişim de mevcut olmuştur. Bu bağlamda, ilk çağlardan itibaren iletişim mevcut olmakla birlikte; değişen tek şeyin iletişim kurma biçim, yöntem ve teknikleri olduğu rahatlıkla söylenebilir.

Sosyal bir varlık olarak insanı diğer tüm canlılardan ayıran özellikler: Konuşma ve düşünme becerileridir. İnsanlar toplu halde yaşama gereksinimi duyar. Toplu halde yaşama isteği de her şeyden önce diğer insanlarla ve doğayla ilişki kurmayı gerektirmektedir. İşte tam bu noktada bireyin yaşamını anlamlı hale getirebilmesi, ancak ve ancak kendini doğayla ve diğer bireylerle ilişki içerisinde görmesiyle mümkün olabilmektedir. Söz konusu ilişkiyi sağlamanın yegâne yolu ise iletişim kurmaktan geçmektedir.

İletişimin temel amaçlarından biri de bireyler arasında ortaklık yaratmaktır. Ortaklık ise bireyin bilgi, duygu ve düşüncelerini diğer bireylere aktarması suretiyle gerçekleşebilmektedir. Genel olarak, bireyler arasındaki her türlü bilgi, duygu ve düşünce alışverişi iletişim olarak nitelendirilmektedir. Bireylerin iletişimde bulunma isteği doğuştan gelen ve kalıtım yoluyla geçen bir özelliktir. İnsan yapısı gereği bilgi, duygu ve düşüncelerini başkalarına, yani diğer bireylere aktarma gereği duymuştur. Sürekli olarak daha fazla kişiye ulaşma isteği insanoğlu için vazgeçilemeyecek bir hal almıştır. Söz konusu bilgi, duygu ve düşünceleri aktarma işlemi ise; sözlü ve sözsüz olmak üzere iki şekilde gerçekleşmiştir. Ateş ve dumandan yararlanmak suretiyle sözsüz olarak aktarma (iletme) yöntemini kullanan insanoğlu; yaya olarak sözlü mesaj iletimi gibi yöntemleri de uzunca bir süre kullanagelmiştir. Yazının bulunması, ulaşım imkânlarının artması, ticari ilişkilerin gelişmesi ve merkezi devletlerin kurulması gibi bir dizi gelişmeler iletişimin yaygınlaşmasında önemli bir rol oynamıştır. Bu ise, zamanla yeni birtakım iletişim araç, yöntem ve tekniklerinin geliştirilmesini sağlamıştır. İlkçağlardan itibaren duman, güvercin, ulak vb. araçların kullanımıyla başlayan bu süreç; telgraf, telefon, gazete, radyo, televizyondan, uydu teknolojileri ve internete kadar uzanmıştır.

Yirminci yüzyıla gelindiğinde ise iletişim alanında büyük değişim ve gelişmeler yaşanmıştır. Artık ses ve görüntünün elektronik yöntemlerle iletilmesi, yani kitle iletişimi söz konusudur. Yirminci yüzyıla gelinceye kadar sınırlı sayıda kişiye ulaşabilen insanoğlu, teknolojik gelişmelerin yardımıyla çok kısa sürede çok fazla sayıda kişiye ulaşabilme olanağına da kavuşmuştur.

**İletişim niçin önemlidir?**

Gazetenin kitlelere mal olarak toplumsal hayatta etkinliğini arttırmasının yanı sıra, radyo ve televizyon gibi görsel işitsel araçların gelişerek yaygınlık kazanması Mc Luhan’ın deyimiyle dünyayı adeta bir “evrensel köy” haline dönüştürmüştür. Günümüzde her türlü haber ve bilgi iletiminde söz konusu iletişim araçlarının oynağı rol düşünüldüğünde bunun çok da abartılı bir benzetme olmadığı görülecektir.

Bugün için iletişim bireysel ve toplumsal açıdan büyük önem arz etmektedir. Toplumsal ve ya bireysel bir sorunu çözüme kavuşturmak için insanların düşünce alışverişinde bulunmaları, yani birbirileriyle iletişim kurmaları şarttır. Çünkü iletişim, bireyin yaşamını daha anlamlı hale getirmekte ve kolaylaştırmaktadır. Bu açıdan bakıldığında bir toplumda, toplumu oluşturan bireyler konuşma ve tartışma becerisine sahip değilse orada herhangi bir sorunla karşılaşıldığında sorunun insani bir şekilde çözümlenmesi mümkün olmayacaktır. Aksine bireyler iletişim kuramadıklarından sorunlar birbirilerine eklemlenerek daha da büyüyüp karmaşık ve içinden çıkılmaz bir hal alacak, böyle bir olgu ise beraberinde sürtüşme ve çatışmayı getirecektir. Bu olumsuzlukları gidermek ya da en aza indirgemek için demokratik toplumlarda bireylerin diğer kişilerin fikirlerine karşı hoşgörülü olması geleneği yerleşmiştir. Olaya bireysel açıdan bakıldığında ise, insanlarla iyi iletişim kurma yeteneğine sahip olan bireylerin problemlerini diğer bireylerle paylaşarak onların yardımıyla kolaylıkla çözebileceği söylenebilir. Ayrıca bu tür insanlar çabuk dost bulabilir ve girişkenliği sayesinde mesleğinde zirveye daha kolay ulaşabilir.

Diğer taraftan düşüncelerini açıklamaktan çekinen, sıkılgan ve utangaç kişiler ise iletişim kurmakta zorlanır ve kendilerini toplumdan soyutlayarak bir anlamda yalnızlığa mahkûm olurlar. İnsanların kendilerini toplumdan soyutlaması ise beraberinde bir takım ruhsal bozuklukları getirebilmektedir.

* İletişim yoluyla:
* Birbirimizi anlamaya
* Sevmeyi öğrenmeye
* İlişkileri başlatmaya ve sonlandırmaya
* Kendimiz hakkında daha fazla bilgi edinmeye
* Başkalarının bizi nasıl algıladıklarını öğrenmeye
* ULAŞIRIZ…

**İLETİŞİMİ ETKİLEYEN DEĞİŞKENLER**

* **ALGILAR:** Algı, bireyin yaşadığı, dünyayı hissetmesi, yorumlaması ve kavramasıyla ilgili deneyimleridir. Bunlar, oldukça kişisel (öznel) deneyimlerdir. Birey o andaki durumu nasıl algılıyorsa, davranışı da o doğrultuda olacaktır. Bireylerin geçmiş yaşantıları, şu andaki ve gelecekteki amaçları, beklentileri ve benlik değerleri algılarını etkiler. İletişimin etkili olabilmesi için, diğer kişinin neleri nasıl algıladığının bilinmesi gerekir.
* **DEĞERLER:** Bireylerin algıları gibi, değerleri de farklıdır. Değer sistemini etkileyen etmenlerden biri yaştır. Gençlerin, ana babaların, büyük ana babaların değerleri birbirinden farklıdır. İnsanlar genellikle, kendi sahip olduğu değerleri önemser ve yüceltirken, kendininkine uymayan değerleri azımsar.
* **KÜLTÜR:** Kültür, iletişim biçimini geniş ölçüde belirler. Her kültür, üyelerine belirli bir dünya görüşü kazandırır. Kültür içindeki alt kültürler kişiye, iletişimde jest ve mimikleri, giyim kuşamı, hatta çevreyi nasıl kullanacaklarını öğretir. Kullanılan sözcüklerin, deyimlerin anlamı da kültürlere göre değişir.
* **DUYGULAR:** İletişim, duygularla çok yakından ilişkilidir. Çünkü duygular davranışa yansır. Kişi duygularını, dolayısıyla davranışlarını bazen kontrol edebilir, bazen edemez. İnsanlar başkasının ne söylediğini anlamaya çalışmak yerine, onun davranışının kendisiyle ilgili olabileceğine inanma eğilimindedirler. Bu yüzden her davranışın bizimle ilgili olabileceğini düşünür, başkalarının davranışlarını üstümüze alınır, bizimle ilgiliymiş gibi yorumlarız. Oysa bu, bizim yorumumuzdur. Gerçekte bireylerin davranışı çoğu kez bizimle değil, kendisiyle ilgilidir. Olup bitenleri her birey kendi dünyasına uyacak biçimde yorumlar.
* **BENLİK KAVRAMI:** Bireyin kendine ilişkin bilinçli algılarından oluşmaktadır; Bireyin kendine ilişkin algıları "ben zekiyim", "ben çekiciyim" gibi kişisel; "insanlar benim iyi biri olduğumu düşünüyor" gibi sosyal ve "çok başarılı olmak istiyorum" gibi ideallere ilişkin olabilir. Benlik kavramımız, diğer insanlarla etkileşimde bulunduğumuzda bize ait olan ile bizim dışımızda kalanı ayırt eden bir alan gibidir.

**ETKİLİ İLETİŞİM NASIL KURULUR?**

EMPATİK YAKLAŞIM: **Empati,** bir insanın karşısındaki insanın duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlama çabasıdır. Empatik davranış ise sadece anlama ile sınırlı değil, anlanan içeriğin kaynak kişiye uygun biçimde yansıtılmasını da içerir. Empati kurulan kişiye, duygularının ve bakış açısının anlaşıldığı yolunda bir geri bildirim verilmelidir.

KENDİNİ İFADE ETME: İletişimin amacı kendini, kendi bildiklerini/düşündüklerini veya kendi hissettiklerini anlatmak olduğunda mesajın hazırlanması ve iletilmesi farklı bir özellik kazanır. Kişinin kendini değerlendirmesi ve kendini karşısındakine doğru anlatmak için özel bir çaba göstermesi gerekir.

ETKİN DİNLEME:

***Etkin bir dinleyici olmak için;***

* Yüzünüzü konuşmacıya dönün.
* Konuşmacının gözlerine bakın.
* Kendinizi germeyin ama dikkatli olun.
* Konuşmacının sözlerini dinleyin ve ne söylediğini gözlerinizde canlandırmaya çalışın.
* Konuşmacının sözünü kesmeyin, söyleyeceğiniz bir şey varsa onun sözünün bitmesini bekleyin.
* Konuşma sırası size geldiğinde konuyu değiştirmeyin, aynı konuda devam edin.
* Sizin getirmek istediğiniz farklı bir konu varsa bunu konuşmacının getirdiği konuya ilişkin tepkilerinizi verdikten sonra yeni bir konu olarak dile getirin.
* Anlamadığınız bir şey olursa, konuşmacı durakladığında ya da sözünü bitirdiğinde bunu sorun.
* Konuşmacının duygularını ve içinde bulunduğu durumu anlamaya çalışın.
* Konuşmacıya sizin onu dinlediğinizi belirtmek için zaman zaman söylediklerini özetleyerek ona iletin.
* Konuşmacıya sözlerini tamamladığında geri bildirim sunun.

ETKİN KONUŞMA:

***Etkin bir konuşma planı yapmak için sormamız gereken sorular:***

* Konu hakkında neler biliyorum? Konunun ana noktaları nelerdir? Benim ana temam ya da tartışma konum ne olacaktır?
* Konuşmamı nasıl yapılandıracağım, akış sırası ne olacak?
* İçeriği nasıl oluşturacağım?
* Konuşmamı destekleyecek araç gerece gerek var mıdır?
* Konuşmaya başlamadan önce dinleyicileri selamlamak, kendini tanıtmak veya konuya yakınlığını ifade etmek gerekir.
* Konuşma hazırlandıktan sonra, mümkünse küçük bir grup önünde denenmeli, görülen hatalar giderilmeli ve dinleyicinin yaptığı eleştiriler değerlendirilmelidir. Bunun için bir yöntem de konuşurken kendini hayal etmektir.
* Konuşma yapılacak ortamın, kısa bir süre önceden kontrol edilmesi, sesin ortama yayılması, konuşmacı ile dinleyiciler arasındaki mesafenin değerlendirilmesi, varsa mikrofon ve diğer sunum araçlarının kontrol edilmesi olabilecek sorunları önlemek açısından yararlıdır.
* Grup önünde konuşmak heyecan ya da kaygı verici olabilir. Konuşmaya başlamadan ve konuşma sırasında kaygıyı azaltıcı önlemler almak gerekir.
* Konunun ana hatları not alınmalı, gerektiğinde bu notlardan yararlanılmalıdır. Konuşma yapma ile yazılı bir metni okumanı yaratacağı etkiler kıyaslanamaz.

ETKİN YAZMA:

***Etkin yazmada yapılması gereken bazı adımlar vardır.***

* Planlama yapma
* Hakkında yazılacak konuyu analiz etme (konuyu okuma ve önemli noktaları tespit etme)
* Konuyla ilgili tüm kaynakları (kitap, makale vb.) araştırıp okuyup not alma
* Toplanan bilgilerin not alınması
* Yazılmış bilgileri mantıklı bir sıraya koyma

İKNA ETME:

* Dinleyicinin/ okuyucunun konuya neden ilgi duyması gerektiği veya neden ilgi duyduğu bilinmelidir. Konunun alanındaki yeri net olarak bilinmelidir. Dinleyicilerin konuya ilişkin tutumlarının farkında olmak, ikna planında önemli bir yer tutar.
* Tutumun duygusal, bilişsel ve davranışsal bileşenleri analiz edilebilmeli ve muhtemel çelişkiler belirlenmelidir. Çelişkilerden yola çıkarak ikna sürecini planlamak ve sonuca ulaşmak daha kolaydır. Ancak çelişkilerin kullanılması sırasında dinleyicilerin ön yargılarını ya da diğer olumsuz tepkilerini tetiklememek gerekir.

**İLETİŞİMİN ENGELLERİ**

**İLETİŞİMİ ENGELLEYEN KOŞULLAR**

ÇEVRESEL ENGELLER

* + GÜRÜLTÜLÜ BİR ORTAM
  + AYAKÜSTÜ, MESAFELİ, RAHAT OLMAYAN BİR ORTAM
  + UYARANLARIN FAZLA OLDUĞU BİR ORTAM

BİREYSEL ENGELLER

* + Algılama farklılıkları
  + • İletişim kurmada isteksizlik
  + • İletişim sırasında farklı şeyler düşünüp planlama
  + • Duymak istenen şeyleri Düşünce ve duyguların dolaylı anlatımı
  + işitmeye eğilimli olma
  + • Anlatılanla sözsüz iletenlerin tutarsızlığı
  + • Bilgimize ters düşen bilginin önemsenmemesi
  + Düşünce ve duyguların dolaylı anlatımı
  + Duyu organlarındaki bir bozukluk

**İLETİŞİMİ ENGELLEYEN DURUMLAR**

* ORTAK YAŞANTININ OLMAMASI
* DİLE AİT ENGELLER
* ANLAMLARIN KARŞILAŞTIRILMASI
* SEMBOL İLE SEMBOLİZE EDİLEN ŞEY ARASINDAKİ UYUŞMAZLIK
* ALGININ SINIRLI OLUŞU
* SÖZCÜKLERE BOĞULMA
* KOMPLEKSLİ OLUŞ
* SAVUNUCU TUTUM

**İLETİŞİMİ ENGELLEYEN YAKLAŞIMLAR**

Çözüm Üretici Olarak Kullanılanlar:

* + - * Emretme, yönetme
      * Uyarma, tehdit etme, ahlak dersi verme
      * Öğüt verme, fikir verme
      * Mantık yoluyla inandırma
      * Araştırma, sorgulama

Yargılayıcı olarak kullanılanlar:

* + - * Eleştirme, suçlama
      * Ad takma, gülünç duruma düşürme
      * Tahlil etme teşhis, tanı koyma

Sorunu hafifletmek, geçiştirmek için kullanılanlar:

* + - Övme, görüşüne katılma
    - Güven verme, teselli etme
    - Konuyu değiştirme, işi alaya vurma

**İLETİŞİM TÜRLERİ**

**A. Kişi İçi İletişim**

**B. Kişiler arası İletişim**

**1. Sözlü İletişim**

**2. Sözsüz İletişim**

**a. Yüz ifadeleri**

**b. Jestler**

**c. Kişiler arası mesafe**

**d. Giysiler**

**C.Örgüt İçi İletişim**

**D. Kitle İletişimi**

**KİŞİ İÇİ İLETİŞİM**

Kişinin kendisi ile olan iletişimini ifade eder. İletişim, öncelikle insanın kendisi ile başlayan ve gelişen bir iç sistemdir. Çevremizle, insanlarla, dünyayla, hayatla iletişim, kişinin kendi sisteminde yarattığı anlamla başlar ve biter. Her birimiz kendi iç dünyasında; düşünür, olayları, durumları, insanları, dünyayı algılar, duygulanır, hisseder, hayal kurar, seçimler yapar ve kararlar alırız."

İç iletişimimiz şu şekilde başlar, gelişir ve neticelenir: "Düşüncelerimiz, duyguları, duygularımız davranışları, davranışlarımız sonuçları yaratır. İç dünyamızda oluşturduğumuz düşünce ve duygularımızın kalitesi, dış dünyamızdaki iletişimimizin kalitesini belirler."

KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

* Kişiler arasında gerçekleşen her türlü mesaj alışverişidir.
* Kişiler arası iletişimin türleri şunlardır: Sözlü ve Sözsüz (Yüz ifadeleri, Jestler, Kişiler arası mesafe, Giysiler) olmak üzere ikiye ayrılır.
* BİREYSEL AYRILIKLAR VARDIR.
* İLİŞKİLERDE GÖNÜLLÜLÜK ESASTIR.
* HER BİREY KARAR VEREBİLME GÜCÜ VE HAKKINA
* SAHİPTİR.
* TÜM İNSANLAR SAYGIDEĞERDİR. ONLARI SEVMEYEBİLİRİZ AMA SAYGI GÖSTERMEMİZ GEREKİR.
* GİZLİLİK, KİŞİ KENDİNE VE YA BAŞKASINA ZARAR
* VERMEDİĞİ SÜRECE KORUNMALIDIR.

**İNSAN İNSANA İLİŞKİNİN KURULMASINDAKİ EVRELER**

* İLK KARŞILAŞMA EVRESİ
* KİŞİLİKLERİN ORTAYA ÇIKTIĞI EVRE
* EMPATİ EVRESİ
* SEMPATİ EVRESİ
* İLİŞKİ (RAPPORT VEYA DOSTLUK) EVRESİ
* SÖZLÜ İLETİŞİM: Kişilerarası ilişkilerde yaşanılan duyguların açıklanması oldukça önemlidir. Birey, kendi duygularını açarak kendisi ile ilgili farkındalık düzeyini artırırken, karşısındaki kişi tarafından da duygularının anlaşılmasına olanak sağlar. Duyguları açıklarken, "ben" kelimesini izleyen duygu sözcüklerinin kullanılması gerekir.
* Ben dili, bireyin karşısındaki kişiyi suçlamadan, küçültmeden, bir konuya ilişkin, duygu ve düşüncelerini iletmesidir. Ben dilini kullanan kişi mesaj veren kişinin olumsuz duygularını, mesajı alana onu küçültmeksizin iletir. Sen dili ise, kişinin karşısındaki kişiyi suçlayarak, aşağılayarak konuşmasıdır. Sen dili, itham edici ve suçlayıcıdır.
* BEN DİLİ VE SEN DİLİ: Ben dilinin kullanılması, duyguların paylaşılmasına istekli olunduğunun bir göstergesidir. Kişilerarası ilişkilerde, örneğin "asla kendi başıma karar almama izin vermezsin(Sen Dili)" yerine "ikimizi etkileyen konularda karar verirken ben de katkı getirmek, görüşlerimi söylemek istiyorum(Ben Dili)" demek daha etkili olur.

Ben dili aşağıdaki gibi formüle edilebilir:

* **a**. Olay-yapılan davranış tanımlanır.
* **b**. Davranışın bizde yarattığı duygu ifade edilir.
* **c**. Davranışın bizde yarattığı etkisi açıklanır.
* Örneğin, aileniz sizi ilgilendiren bir konuda karar veriyor, fakat sizin düşüncenizi sormuyorlar. Bu durumda; "Benim yerime karar vermenize çok kızıyorum, yaşantımla ilgili kararlarımı kendim vermek istiyorum." şeklinde verilen bir tepkide;

**a**. Olay: Ailenizin sizi ilgilendiren bir konuda sizin düşüncenizi sormamaları

**b**. Etki: Yetersizlik düşüncesi

**c**. Duygu: Kızgınlık şeklindedir.

* Ben dilinde dikkat edilmesi gereken nokta, karşıdakini suçlamadan olayı tanımlamak, kişide yarattığı etki ve duyguyu ifade etmektir.
* Ben dilinin günlük hayat içinde kullanılması, kişiliğin değerlendirilmesi yerine **davranışın değerlendirilmesini** ortaya çıkartır.

**BEN DİLİ**

* 1.Savunmaya itmez.
* 2. Suçluluk hissettirmez.
* 3.Duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur.
* 4. Ben iletisi alan kişi başkalarını düşünmeyi de öğrenir.
* 5.Yakınlaşmayı sağlar.
* 6. Anlaşmazlıkları azaltır.
* 7. Konuşan kişiyi rahatlatır.
* Örnekler:

"Sürekli konuşmanız dikkatimi dağıtıyor."

"Anlaşılmamak beni üzüyor."

* "Sorumluluklarını yerine getirmemen beni endişelendiriyor."
* "Kendimi dışlanmış hissediyorum."

**SEN DİLİ**

* 1. Suçlayıcıdır.
* 2. Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir.
* 3. Kişiye anlaşılmadığını hissettirir.
* 4.Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir.
* 5. Neye kızıldığının anlaşılmamasına neden olur.
* 6. Kişiyi incitir, kırar.
* **Örnekler:**
* "Yeterince açık konuşmuyor**sun**. "
* "Sürekli sözümü kesiyor**sun."**
* "Çok fazla gürültü ediyor**sun**. "
* "Arkadaşlarına haksızlık ediyor**sun**. "
* "Hiç sözümü dinlemiyor**sun**."
* **SÖZSÜZ İLETİŞİM VE   
  BEDEN DİLİ:** "İnsanlarla karşı karşıya geldiğimizde, sadece sözlü iletişim kurmayız, bedenimiz de önemli mesajlar aktarır. İşte bunun adı beden dili veya sözsüz iletişimdir.
* İnsanlar, çoğu zaman sözel olmayan yollarla da duygu ve düşüncelerini karşı tarafa rahatlıkla aktarabilmektedir. Sözel olmayan mesajların, özellikle duyguları aktarmadaki önemi bazen sözlü iletişim yollarından daha kuvvetli hale gelmektedir.
* **Göz Teması**: Genelde konuşulan kişiye bakmak sizin içten olduğunuz anlamına gelir ve söylediğiniz şeyin daha etkili olmasını sağlar. Sürekli başka tarafa bakar ya da gözlerinizi kaçırırsanız karşınızdaki kişi sizin kendinize güvenmediğinizi sanır veya onu ciddiye almadığınızı düşünür.
* **Yüz İfadesi**: İnsan vücudunun en dikkat çeken yeri yüz, yüzde en dikkati çeken yer ise gözlerdir. Yüz ifadeleri karşımızdaki kişinin duygularına ilişkin bilgi sahibi olmanın en etkili yoludur. Örneğin, kişi öfkesini dile getirmeye çalışıyorsa yüzünde gülümseyen bir ifade olmaması ya da kendisini mutlu hissediyorsa kaşlarını çatmaması gerekir.
* **El ve Kol Hareketleri:** Uygun el ve kol hareketleri ile sözcüklerinizi desteklemek mesajınıza açıklık ve sıcaklık katabilir. El ve kol hareketleri duyguların en güzel belirtileridir. Örneğin, karşımızda konuşan kişinin elindeki kağıdı sürekli büküp katladığını, parmaklarıyla masaya sürekli vurduğunu ve gözlerini bakışlarımızdan hep kaçırdığını görürsek, bu kişinin bizimle beraber olmaktan rahatsız olduğunu düşünürüz. Bu tür davranışlar, karşımızdaki ne derse desin, onun gerçek heyecanlarını açığa vurmaktadır.
* **Beden Duruşu**: Omuzların dik ya da çökük oluşu, kolların açık ya da kapalı oluşu, ayakların açıklılığı ya da kapalılığı, bacakların üst üste atılmış olması, ayrık ya da bitişik durması birer mesaj oluşturur. Örneğin, kendini mutsuz hisseden bir kişi omuzları çökük bir şekilde duygularını dışa yansıtır.
* **Fiziksel Temas ve Dokunma**: Kişilerin bir arada iken gösterdikleri dokunma davranışları, birbirlerine ilişkin tutumları ve duygusal açıdan yakınlık derecelerini gösterir çeşitli ipuçları vermektedir.
* **Fiziksel Mesafe:** Bir arada bulunan kişilerin fiziksel olarak birbirlerine yakınlık durumları, o kişilerin ilişkileri ve diğerini nasıl gördükleri ile ilgili ipuçları sağlar. Duygusal açıdan bir birine yakın kişiler, aynı ortamda yan yana gelmekten çekinmezken, aralarında herhangi bir yakınlık bulunmayan ya da yeni tanışmış kişiler bir birlerine yakın durduklarında rahatsızlık hissedebilirler.

**KİTLE İLETİŞİMİ**

Çağdaş anlamda iletişimi yazılı basının gelişmesi ve okumanın bireyselleşmesiyle başlatmak mümkündür. Haber ve bilgilerin pazarlanabilen ve alıcı bulabilen bir meta haline gelmesi okumanın bireyselleşmesi sonucunda gerçekleşmiştir. Okumanın bireyselleşmesi haber, bilgi, duygu ve düşüncelerin üretimi, yayımı ve dağıtımının kollektif bir çaba ile gerçekleşmesinin de başlangıcı olmaktadır. İletişim araçları ile bu araçların zaman içerisinde gelişmesini sağlayan etmenler arasında bir ilişki mevcuttur. Bu sebeple iletişim araçlarının gelişmesini sağlayan etmenleri teknik, ekonomik ve sosyal gelişmeler şeklinde üç grupta toplamak mümkündür.

***Teknik Gelişmeler***

* Basım sanatının ve kağıdın icadıyla başlayan bazı gelişmeler sonucunda ortaya çıkan bir dizi yenilik iletişimin gelişmesine neden olmuştur.

***Ekonomik Gelişmeler:***

* Gazetelerin çoğalması, tirajlarının ve sayfa sayılarının artması, kağıdın ucuza mal edilmesi ilan ve reklam gelirlerinin artması sonuçta gazete fiyatlarının düşmesini sağlamıştır.
* Böylece gazete topluma mal olmaya başlamıştır. Bu ekonomik gelişmeler, radyo, sinema ve televizyonun ortaya çıkmasında da rol oynamıştır.
* İletişim herşeyden önce ekonomik faaliyetlerle ilişkilidir. Kağıt, mürekkep, baskı makinesi, kaset, faks, kamera, bilgisayar vb. gibi iletişim alanında kullanılan materyallerin tümünün üretim ve dağıtımı ekonomik süreç içerisine girmektedir.
* Günümüzde iletişim kurumları kaynak, altyapı, sermaye yatırımları, istihdam ve hasıla ile ekonomi içerisinde geniş bir ticaret sektörü ortaya çıkarmıştır.
* İletişim ile diğer sanayi kolları arasındaki ilişkiler iç içe geçmiş durumdadır. Ulaşım ve kimya sektörleri dışında basım, kağıt ve elektronik sanayileri iletişim alanına altyapı oluşturmaktadır.
* İletişim alanındaki yatırımların artarak devam etmesi büyük ölçekli iletişim kurumlarının oluşmasına zemin hazırlamaktadır.
* ***Sosyal Gelişmeler olarak ise:***
* Genel oy hakkının tanınması gibi demokratik alandaki gelişmeler sıralanabilir. Zira demokrasinin dünyada yaygınlaşması toplumsal hayat tarzlarında değişikliklere neden olmuştur.
* Bireylerin haber ve bilgiye olan gereksiniminin zamanla artması iletişim araçlarının önem ve etkinliğini de artırmıştır.

**ÖRGÜT İÇİ İLETİŞİM**

Örgütler belirli amaçları gerçekleştirmek için kurulan, işbölümü ve organizasyona dayanan birimlerdir. Örgütte görev alan kişilerin önceden tanımlanmış rol ve statüleri vardır. Hiyerarşik bir düzenin yer aldığı örgütlerde koordinasyon iletişimle sağlanır. Kurumlarda etkin bir yönetim ancak iyi bir iletişim ağıyla mümkün olabilir. Örgütsel iletişim kurumda meydana gelen, kurumla ilintili, kurumun yaptığı iletişimdir. Örgütsel iletişim iletilerin akışını, amacını, yönünü ve araçlarını içerir. Çalışan verimliliğinin anahtarı etkin iletişimdir.

Örgütsel iletişim, örgüt üyelerinin eylemlerini, örgüt hedeflerini karşılayacak şekilde eşgüdümlemek, üretim ilişkilerini koordine etmek amacıyla örgüt üyeleri tarafından simgelerin üretimi, iletimi ve yorumudur. İletişim sayesinde bir örgüt içinde, yönetim tarafından alınan kararlar, yapılan planlar iş görenlere aktarılır ve işlerin yapılması gerçekleşir. Birimler arasındaki koordinasyon ve işbirliği iletişimle gerçekleşir. İşgörenler de yaptıkları işlerle ilgili raporları üst yönetim kademelerine iletişim yoluyla sunabilmekte, şikâyet ve isteklerini iletişim sayesinde dile getirebilir.

Örgütte bir mesajın bir kişiden başka bir kişi ya da kişilere, direkt sözlü, yazılı veya sözsüz kanallarla veya indirekt (teknoloji: telefon, faks, bilgisayar vs.) yollarla iletilme ve alınma sürecidir.

Örgütsel iletişim neyi sağlar?

* Örgüt amaçlarını yerleştirme ve yayma,
* Örgütün başarısı için planlar geliştirme,
* İnsan ve diğer kaynakları en etkili ve verimli biçimde organize etme,
* İnsanları katkıda bulunmak isteyeceği bir iklim yaratma ve
* Performansı kontrol etme.

**Örgütlerde şu koşulların varlığı beklenmektedir:**

* Ortak amaçların varlığı,
* Üyeler arasında formel ve bilinçli bir etkileşim,
* Başkalarınca kabul edilmiş bir kimliğin olması,
* Amaçlarının ve çalışmalarının önceden belirlenmiş olması,
* Görev, yetki ve sorumlulukların bildirilmesi.
* Yapılan araştırmalarda yönetici seçimindeki en önemli ölçütün iletişim becerileri olduğu ortaya çıkmıştır.

**Örgütsel iletişimin işlevleri:**

* Haber ve bilgi verme işlevi,
* Düzenleme işlevi,
* Bütünleştirme işlevi,
* Yönetme işlevi,
* İkna işlevi,
* Sosyalleştirme işlevi.

**Haber ve bilgi verme işlevi:**

* Kişiye dönük, yansız ve açıklayıcıdır.
* Çalışanların işlerini etkili bir şekilde yapabilmeleri için ihtiyaç duydukları bilgi sunulur.

**Düzenleme işlevi:**

* Mesajlar yoluyla kurumun devamlılığı sağlanır.
* Düzenleyici politikalar iletişim sayesinde yönetilir.
* Örneğin bir çalışan kuralları ihlal ettiğinde bunu tekrar etmemesi için yönetici tarafından uyarılır.
* **Bütünleştirme işlevi**:
* Çalışanlar kurumsal politikalar doğrultusunda ortak hedeflere yönlendirilir. Eş güdüm, işbölümü ve işbirliği sağlanmaya çalışılır.
* Ekip anlayışı oluşturularak, insanlar birlikte çalışmaya yönlendirilir.
* Böylece işler daha sorunsuz yürütülebilir.

**Yönetme işlevi:**

Yönetme işlevi 3 amacı yerine getirmeye çalışır:

* 1- Personelin neye ihtiyaç duyduğuna,
* 2- Personeli daha iyi dutuma getirecek bilgiyi öğrenmeye,
* 3- Personelle ilişkileri gelkiştirmeye.

**İkna işlevi**:

* Çalışanlar, kurumsal amaçları gerçekleştirme doğrultusunda (zor kullanarak değil) ikna edilmelidir. Böylece kurumsal değerler daha kolay benimsenir.

**Sosyalleştirme işlevi**:

* Kurumda resmi olmayan kurallar vardır.
* Çalışanlar kurumun bir parçası olduğu bilinciyle hareket etmelidir.
* Herkes çarkın bir dişlisi gibidir.
* Kurum batarsa, çalışanlar da batar.
* Kimin kiminle neyi nasıl konuşacağını bilmesi gerekir.
* Bir çalışan diğer çalışana nasıl hitap edeceğini bilmelidir. (Ahmet Bey, Ayşe Hanım ya da Ahmet, Ayşe, doktor hanım vb.)
* Örgütsel iletişimin iki kültürel işlevinden biri, örgüt üyelerine örgütsel kültür hakkında bilgi sağlaması, diğeri ise örgüt üyelerinin örgütsel kültür ile bütünleşmelerine yardımcı olmasıdır.
* Örgüt üyeleri arasındaki iletişim örgütsel kültürle sağlanır.

**Örgüt içi iletişimin yararları:**

- Yönetime karar almada gereksinim duyulan bilgiyi elde etme olanağı sunar.

- Amaçların benimsetilmesine ve çalışanların iş tatmini ve motivasyon düzeyinin artırılmasına yardımcı olur.

- Kurum içinde (ast, üst) işbirliği ve uyumu artırır.

- Görevlerin ne olduğu ve nasıl yapılması gerektiğini betimler.

- Sorunların ortaya çıkmasını sağlar, çözümü kolaylaştırır.

* Yöneticilerin aldığı kararların işgörenler tarafından algılanması ve uygulamaya dönüştürülmesini sağlar.
* Çalışanların örgüte bağlılığını artırarak, müşteri hizmetlerinin iyileşmesini sağlar.

**ÖRGÜTSEL İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ**

1. FORMAL İLETİŞİM
2. İNFORMAL İLETİŞİM

1. FORMAL İLETİŞİM, hiyerarşik yapıyla ilgilidir. Örgüt şemaları ve yönetmeliklerde kimin kiminle iletişim kuracağı, kimin kimden emir alacağı belirtilmiştir.

FORMAL İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ:

1. YUKARIDAN AŞAĞIYA İLETİŞİM
2. AŞAĞIDAN YUKARIYA İLETİŞİM
3. YATAY İLETİŞİM
4. ÇAPRAZ İLETİŞİM.

2.İNFORMAL İLETİŞİM

* Bireyler arası ilişkilerin doğal sonucu olarak doğan bu iletişim, belirli bir plan ve amacı olmayan ve kendiliğinden oluşan iletişim türüdür.
* Bu iletişim sistemi, örgüt üyeleri arasındaki kişisel yakınlık ve etkileşimler sonucunda ortaya çıkar. Örgütün iletişim sistemini biçimsel iletişim sistemi tek başına karşılayamaz.
* Biçimsel sistemin bu eksikliğini biçimsel olmayan iletişim sistemi tamamlar. Biçimsel yapı "olması gerekeni", biçimsel olmayan yapı ise "olanı" gösterir

**İLETİŞİM SÜRECİ VE UNSURLARI**

İletişim bir yerde başlayıp, başka bir yerde biten bir olgu değildir. İletişim her şeyden önce bir süreci ifade eder. İletişim, bir süreçte gerçekleşir: Bilgi, duygu ya da düşünce akımının gerçekleştirildiği ve davranışta değişiklik yaratan bu sürece “***İLETİŞİM SÜRECİ***” denir.

**İLETİŞİM SÜRECİNİN UNSURLARI**

* Kaynak
* Kod
* Kanal
* Mesaj
* Hedef Kitle
* Feedback

**A. KAYNAK**: İletişim sürecinin ilk aktörü kaynaktır.

* Kaynak iletişim sürecini başlatan birimdir.
* Kaynak, bir şeyin menşei yani çıkış noktası anlamına gelmektedir. İletişimde kaynak dendiğinde ise mesajın çıkış noktası anlaşılmalıdır.
* Kaynak, mesajı kendi oluşturabildiği gibi, oluşmuş olan bir mesajı başkalarına iletme görevini de yürütebilmektedir.

**B. KOD:** Kod, mesajın işaret haline dönüşmesinde kullanılan simgeler ve bunlar arasındaki ilişkileri düzenleyen kurallar bütünüdür.

* Belirli bir kültürel mutabakata dayanan bir anlam sistemi olarak ifade edilen kodlar, insanların anlamlı mesajları değiş-tokuş edebilmelerine imkân sağlamaktadırlar. Bu bağlamda dil bir kod sistemi olarak nitelendirilebilir.

**C. KANAL:** Oluk olarak da nitelendirilen kanal, kaynak tarafından oluşturularak kodlanan iletilerin hedef kitleye iletilmesinde kullanılan bir araçtır.

* İletileri kaynaktan alıcıya ulaştırmak için mutlaka bir kanala ihtiyaç duyulmaktadır. Yüz yüze iletişimde kişinin bedeni, yüzü, giysileri ve sesi kanal olarak nitelendirilmektedir. Kitle iletişimde ise gazete, radyo ve televizyonlar birer kanaldır.

**D. MESAJ:** İletişim sürecinin bir diğer öğesi olan mesaj, “ileti” olarak da adlandırılmaktadır.

* Kaynak tarafından oluşturularak bir kanal vasıtasıyla hedef kitleye gönderilen her türlü bilgi duygu ve düşünceye mesaj adı verilmektedir. Mesajlar, kaynak tarafından oluşturulmakta, kodlanarak bir kanal ile hedef kitleye sunulmaktadır. Böylece işaretler dizisi olan mesaj yardımıyla kaynak ve hedef kitle arasında bir ilişki kurulmuş olmaktadır.

**E.HEDEF KİTLE:** Hedef kitle, mesajın ulaşması amaçlanan kişi, küme ya da kitle olarak tanımlanabilir.

* İletişim sürecinde seslenilmek istenen kişi ya da toplumsal kesimler birer hedef kitle olarak kabul edilmektedir.
* Gazete için okuyucuları, radyo için dinleyicileri televizyon için ise izleyicileri hedef kitle olarak nitelendirilmektedir. Hedef kitle, farklı toplumsal sınıf ve statülere sahip insanlardan oluşmaktadır. Kaynağın hedef kitlenin o anki toplumsal ortamını ve grup ilişkilerini iyi bilmesi gerekmektedir. Bu durumda kaynak, mesajın hedef kitle üzerinde nasıl bir etki uyandıracağına dair bazı ipuçları elde edebilmektedir. Zira kitle iletişimde çok değişik ve geniş insan topluluklarına hitap edildiğinden mesajların biçim ve içeriğinin seçiminin önemi artmaktadır.
* **F. FEEDBACK:** Geri besleme ve yansıma olarak da ifade edilebilen feedback iletişim sürecinin son aşamasıdır.
* İletişim sürecinde kaynağın kodlayarak hedef kitleye ulaştırdığı mesaja karşılık hedef kitlenin verdiği cevaptır.
* Feedback; hedef kitlenin-alıcının, kaynağın mesajına verdiği cevap mesajdır.

**İLETİŞİMİN İLKELERİ**

* **Saygı**
* **Saydamlık**
* **İçtenlik,dürüstlük**
* **Somutluk**
* **Empati**
* **Etkin dinleme**

**MOTİVASYON**

Bireyin kendisine verilen görevi en iyi şekilde yapabilmesi için istekli olması ve işi benimsemesi gerekir. Bu isteği sağlayacak olan yegane etmen ise bireyin motivasyon düzeyidir. Bu bağlamda motivasyon (güdüleme), personeli çalışmaya özendirme ve verimli çalıştıkları takdirde kişisel ihtiyaçlarını en iyi şekilde giderebileceklerine inandırma sürecidir. Motivasyonla performans arasında sıkı bir ilişki vardır. Motive olamayan bir personelin iyi bir performans göstermesi beklenmemelidir. Zira kurumları ile uyum sağlayan ve kurumun değerlerini benimseyen çalışanların verimliliği ve iş ahlakı yükselirken, işe devamsızlık oranları ise düşük olacaktır.

Motivasyonun oluşabilmesi için ilk aşamada bireyin ihtiyaç olduğunu hissetmesi gerekir. Ardından ihtiyacı gidermeye yönelik davranışa gidilir. Üçüncü aşamada ise, ihtiyaç giderilir ve bir rahatlama olur.

**Motivasyon için gerekli olan koşullar:**

* *Kötücül rekabetin ortadan kaldırılması*
* *Etkili bir ödül-ceza sistemi:* Motive edici bir faktör olarak para önemlidir. Ancak iyi bir çalışma ortamı can alıcıdır.iyi bir atmosfer, ilginç bir iş ve kendini geliştirme umutları nitelikli personelin ilgisini çeker.
* *Açık ve etkili iletişim ağı:*  Formal ve informal iletişim ağları iyi işlemelidir. Geri beslemenin azlığı veya yokluğu motivasyonu öldüren en büyük etmenlerden biridir. Hiç kimse küçümsenmek ve görmezden gelinmek istemez.
* 4. *Yöneticinin davranışları****:*** Yöneticinin sinirlenmesinden duyulan korku sadece akılcı olmayan davranış biçimlerine yol açar. Bu durumda çalışanlar işle ilgili iyi sonuçlar elde etmekten çok, kendi güvenlikleriyle ilgilenirler. Dolayısıyla korku şevk ve verimlilik üzerinde yıkıcı bir etki yapar.
* 5. *Kararlara katılım ve sorumluluk verme*
* *6.Yükselme olanağı sağlama*
* *7. Şikayetleri dikkate alma*

**ÇALIŞANLAR NE İSTER?**

1. ANLAMLI BİR İŞ: Çalışanlar yaptıkları işle gurur duymak ister.
2. BERRAK BİR AMAÇ VE YÖN: Kendilerinden bilgi saklanmasını istemezler.
3. ADAM YERİNE KONMAK: Çalışanlar dikkate alınma ve ait olma arzularının tatmin edilmesini bekler.

**İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

1. DEVAMSIZLIK

* İşini sevmeyen personel daha çok devamsızlık yapacaktır.
* Devam için motivasyon unsurları:

- Ödül sistemi,

- Ücret.

2. YER DEĞİŞTİRME

İşten çıkarma, transfer.

Çalıştığı işten ve konumdan hoşlanmayan kişinin iş değiştirme ihtimali daha yüksektir.

3. PERFORMANS

Birey iyi yaptığı işi sever.

İş doyumu mu performansı artırır, yoksa performans mı iş doyumunu artırır?

4. YAŞAM DOYUMU

5. ÜCRET