

ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

- Üniversitede ekonomi eğitimi gören bir öğrencinin, televizyon ve gazete haberlerinde sadece ekonomi ile ilgili olanlar dikkatini çekmektedir. Bu durum algılama sürecinin "Algılamada seçicilik" yönü ile ilgilidir.
- Sosyal algılamayı etkileyen faktörler: Yaygınlaştırma eğilimi(Hale etkisi), Basmakalıp yargı, Yansıtma, Beklenti.
- Bir işletmede personel şefi çalışanların çalışma şartları ile ilgili şikayetlerini personel müdürüne iletmiştir. Bu durum Yatay bir iletişime örnektir.
- Süzme veya eleminin, önemli bilgi ve mesajların kaybına ve anlam bozulmasına yol açmasını önlemek için yapılacak işlemler: Araçları atlamak, Geriye bildirimde bulunmak, Mesajda fazlalığa yer vermek, Başka kanallardan ve başka biçimde mesajı göndermek.
- İletişim şebekesinde mesaj akışını kontrol eden, hangi mesajların hangi sırada geçeceğini ve hangi mesajların alıkonulacağını belirleme imkanını elinde tutan iletişim rolü Bekçilik'tir.
- Organizasyonların artan önemine ve çeşitliliğine bağlı olarak çağdaş toplumlara aynı zamanda "Örgütlü toplumlar" denir.
- Biçimsel olmayan iletişim sisteminin özellikleri: Bu iletişim sistemi her örgütte mutlaka vardır. İletişim

hızlıdır. İletişim çoğunlukla sözlüdür. Yanlılık ve eksiklikler genellikle önemli konulara ilişkindir.

- **Organizasyonların başlıca özellikleri:Her örgütün önceden belirlenmiş biçimsel ve üyeler arası etkileşimden oluşmuş biçimsel olmayan bir yapının olması. Birden fazla insandan ve bunlar arasındaki iletişim ve etkileşimden oluşması. Birbiriyle ilişkili alt sistemlerden oluşması. Her organizasyonun bir amacının olması.**
- **Aşırı iletişim sorununa çözüm olarak "Mesaj alışverişini önem sırasına göre programlamak" 'a başvurulabilir.**
- **Yönetim Bilgi Sisteminin sağladığı yararlar: İstenen bilgilere kısa sürede ulaşma imkanı sağlama. Bilgi kaybını ve bozulmasını önleme. Bilginin ihtiyaca göre dağıtılmasını sağlama. İlgisiz mesaj ve bilgileri eleyerek aşırı bilgi yükünü hafifletme.**
- **Organizasyonun biçimsel yapısını şekillendiren faktörler: Amaçve politikalar , prosedürler. Görev tanımları. Yasa yönetmelik ve tüzükler (Biçimsel kurallar) . Ödüllendirme ücretleme ve disiplin düzenlemeleri. Biçimsel görevler ve ilişkiler.**
- **Gruplarda ve örgütlerde, bireylerarası sosyal ilişkileri ve bunların yapısını belirlemek ve analiz etmek için geliştirilen yöntem Sosyometri'dir.**
- **Aşağıya Doğru İletişim'in özellikleri: Planlama organize etme yürütme ve kontrol fonksiyonları yerine getirilir. Hiyerarşik basamakları birbirine bağlar ve çeşitli düzeylerdeki faaliyetleri**

uyumlaştırmaya yardımcı olur. Hedef ve politikalarla ilgili bilgiler, en üst kademededen en alt kademeye kadar yansıtılır. Tek yönlü bir iletişimdir.

- Özellikle proje tipi organizasyonlarda görülen, kurmay ve hat birimler arasındaki ilişkilerin örnek olarak verilebileceği iletişim türüne Çapraz iletişim denir.
- Organizasyonlarda görülen sözlü iletişim araçları: Mülakatlar, Toplantılar, Konferanslar, Seminerler
- Sözel olmayan iletişimde bireyler arası uzaklık 45-120 cm arasında ise kişisel mesafe içinde kalınmış olunur.
- Yapılacak bir grup tanımı içinde yer alacaklar: Grup üyelerinin, psikolojik olarak birbirlerinin farkında olması. Bireylerin birbiriyle etkileşim içinde olması. Bireylerin kendilerini grubun üyesi olarak algılaması. Ortak amaç doğrultusunda çalışan iki ya da daha fazla kişiden oluşması.
- Grup gelişim aşamaları: Karşılıklı kabul, İletişim ve karar verme, Motivasyon ve üretkenlik, Organizasyon ve kontrol.
- Merkezileşme derecesi ve önderlik tatmininin "çok az", grup tatmininin "yüksek" olduğu grup iletişim modeli Tüm-kanal'dır.
- Bir yöneticinin, gruplar arası iletişimi ve işbirliğini iyileştirmek için Gruplar arası iletişim kanallarını oldukça açık tutmaya dikkat etmesi gerekir.

- **Bireyin üyesi olmadığı halde, normlarını ve değerlerini benimsediği gruplara Referans grupları denir.**
- **Lise son sınıfa başlayan bir öğrencinin, çeşitli reklam mesajları arasında sadece dersane reklamlarına dikkat etmesi algılama sürecinin "Algılamada seçicilik" yönü ile ilgilidir.**
- **Bireyin belli koşullar altında, kendi sahip olduğu huy ve özellikleri başka bireylerde görme eğilimini ifade eden faktör Yansıtma (Projeksiyon)'dur.**
- **Algılama sürecinin aşamaları: Duyumsama, Yorumlama, Seçme, Organize etme.**
- **Algılamada seçiciliği etkileyen dış faktörler: Zıtlık, Hareket, Büyüklük, Tekrar, Yoğunluk, Yenilik ve benzerlik.**
- **Özel kalem müdürleri, yönetici sekreterleri gibi iletişim şebekesi içinde mesaj akışını kontrol edebilecek konumda olan kişiler Bekçilik iletişim rolünü üstlenmişlerdir.**
- **Bireyler arası ilişki ve iletişimin yapısını gösteren diyagrama Sosyogram denir.**
- **Biçimsel olmayan iletişim sisteminin başlıca özellikleri: Sanılanın aksine mesajların doğruluk oranının oldukça yüksek olması. İletişimin çoğunlukla sözlü olup, konuşmaya dayanması. İletişimin daha hızlı olması. Bu sistemdeki kanallarda iletilen mesajlara "söylenti" (veya şayia) adı verilmesi.**

- **Sözel olmayan iletişime ilişkin özellikler: Duruş, Mülakat, Bireyler arası uzaklık, Dış görünüş**
- **Genellikle herhangi bir anda bireyin duygusal ve zihinsel yapısının etkilenmesinin ve davranışlarının değiştirilmesinin amaçlandığı, en az iki kişi arasında karşılıklı konuşma, soru sorma, diyalog kurma olarak ifade edilen sözlü iletişim biçimine Görüşme denir.**
- **Organizasyon içinde aynı düzeydeki yöneticiler veya çalışanlar arasında belirli işlerde koordinasyon sağlanması ve ortak amaçlara doğru yürünmesi için yapılan iletişim türüne "Yatay iletişim" denir.**
- **Az sayıda ve birbirleriyle sıkı bir etkileşim içindeki üyelerden oluşan grup türü Birincil grup'tur.**
- **Merkezleşme derecesi ve önderlik tatmininin "yüksek", grup tatmininin "az" olduğu, üç kişi ile doğrudan haberleşebilen grup iletişim şebekesi Y şebekesidir.**
- **Bir grubun bağlılığını artıran etkenler: Gruplar arası rekabetin olması. Grup için bir dış tehditin olması. Az sayıda ve benzer üyelerden oluşması. Grup üyeleri arasında serbest bir iletişimin olması.**
- **Aşırı merkezîyetçiliğin hakim olduğu bir grubun karşılaşılabilecek sorunlardan biri "Amirin, iş ile ilgili yanlış kararlar verme ihtimalinin artması"dir.**
- **Bir iş yerindeki telefon hatlarının sürekli olarak parazitli olması ve kesilmesi, organizasyonlardaki iletişim engellerinden "Çevre koşulları"na örnektir.**

- Alıcının, göndericiden gelen mesaja çeşitli tepkiler göstermesi ve bu tepkilerin gönderici tarafından değerlendirilmesi iletişimi iyileştirme yollarından geriye bilgi akışını açıklar.
- Talimat ve emirlerin karmaşık olması durumunda mesajı farklı biçimlerde ve açıklamalı olarak tekrarlamak iletişimi iyileştirmede uygun bir yoldur.
- Bir sunuşta, konuşulanların tüm katılımcılar tarafından anlaşılması için uyulması gereken davranışlardan biri Yabancı dildeki sözcükleri kullanmaktan kaçınmaktır.
- Göz teması, sunuşu yapan kişinin, katılımcıların tepkilerini, konuya ilgilerini ve yorulup yorulmadıklarını öğrenmesini sağlar.
- Etkin (Aktif) dinleme: Kişinin, anlatılanları anlamasa dahi onayladığı bir durumdur. Kişinin, duyduklarına daha duyarlı hale gelmesidir. Kişinin, daha az tartışmacı ve daha destekleyici bir tavır sergilemesidir. Kişinin, duygusal ve zihinsel ihtiyaçlarını ortaya koyan bir süreçtir.
- Dinleyicinin, dinleme verimini artırması için başvurabileceği yollar: Dinleyicinin nazikçe dinlemeyi öğrenmesi. Dinleyicinin vücut dilini okumayı öğrenmesi. Dinleyicinin kendini dinlemeyi öğrenmesi. Dinleyicinin geriye bilgi akışı vermesi ve alması
- Toplantı türleri: Karar verme, Bilgi sunma, Sorun çözme, Tepki ve değerlendirme, Bileşik toplantılar.

- **Toplantı yerinin belirlenmesi ve hazırlanmasında dikkat edilmesi gereken düzenlemeler: Toplantı yerinin gürültüden uzak olması. Toplantı yerinde bulunan koltukların ergonomik olması. Toplantı yerine telefon bağlantısının yapılmaması. Toplantı yerinin akustik açıdan iyi ayarlanması.**
- **Toplantı gündemi katılımcılara, toplantıdan en az 1 gün önce ulaşmalıdır.**
- **Toplantı süresini belirleyen faktörler: Toplantının ne zaman ve nerede yapıldığı. Toplantının süresi konusunda kişilerin görüşleri. Katılımcı sayısı. Toplantının amacı.**
- **Rapor, bir bilgiye sahip olandan o bilgiyi kullanmak isteyene doğru işleyen bir iletişimdir. Raporlar, dikkatle toplanmış ve mantıklı bir biçimde sunulmuş bilgileri içerir. Raporların genellikle belirli hedefleri ve belirli okuyucuları vardır. Raporlarda yer alan bilgiler, belirli bir konu veya olayla ilgilidir.**
- **Bir işletme, yeni bir iş ya da yatırıma girişmeden önce, bu yatırımın yapılabilirliğini, uygunluğunu ve karlılığını tahmin amacıyla Fizibilite raporunu hazırlatabilir.**
- **Önceden belli olmayan zamanlarda hazırlanıp sunulan raporlara İstisnai raporlar denir.**
- **Algılama süreci safhaları: 1-Nesne 2-Farkına varmak 3--Tanımak 4-Yorum 5-Tepki**
- **Algısal hatalar: Basmakalıp yargı, Yansıtma, Algısal savunma, Hale etkisi (Yaygınlaştırma eğilimi),**

Beklentiler, Atıfta bulunma.

- **Sayıların dizilişinde bir sayının diğerlerinden daha fazla tekrar edilmesi algılamada seçiciliği etkileyen dış faktörlerden "Tekrar" faktörüne bir örnektir.**
- **Bireyin çevresindeki kişileri algılaması, belli kişilere nitelikler atfetmesi ve diğer insanları anlamlandırıp, kategorilere koyması durumuna Sosyal algılama denir.**
- **Y.Müh. Naim Uygun tarafından hazırlanmıştır.**
- **Organizasyonların özellikleri: Birden fazla insanın arasındaki etkileşimden oluşması. Bir amaca sahip olması. Birbiriyle ilişkili alt sistemlerden oluşması. Yalnızca önceden belirlenmiş biçimsel bir yapıya sahip olması.**
- **Biçimsel organizasyonlarda mesajın biçimi ve içeriği ile ilgili olarak şunlar söylenebilir: Astlar, üstlerine "emir" içeren yazılar iletemez. Aylık üretim raporunda, üretim faaliyetlerine ilişkin bilgiler yer alır. İzin ve emeklilik talepleri yazılı dilekçe biçiminde iletilir. Organizasyonun biçimsellik derecesi arttıkça uyulması gereken yazılı kurallar da artar.**
- **Aşırı iletişim yükünü gidermek için çözümler: Mesaj akışını kontrol etmek için bir yardımcı çalıştırılması. Gönderici ve alıcının mesajda gereksiz ayrıntılara yer vermemesi. Mesaj alış-verişinin önem sırasına göre düzenlenmesi. Eşitlikçi bir iletişim düzeninin oluşturulması.**

- **Sosyometrik analiz yöntemi Moreno tarafından geliştirilmiştir.**
- **Bir fabrikada ustabaşının üretimde gördüğü bir hatayı, kalite kontrol şefine bildirmesi Yukarıya doğru biçimsel iletişim kanalına bir örnektir?**
- **A dan B, C, D ve E ye doğru biçimsel olmayan iletişim yolu Dedikodu'dur.**
- **Seminer, konferanslar, toplantılar, görüşme, TV görüşmeleri sözlü iletişim araçlarıdır.**
- **Sözel olmayan iletişimde bireyler arası uzaklık 120-240 cm arasında ise "Sosyal mesafe" içinde kalınmış olunur. 0-45 cm samimi mesafe, 45-120 cm kişisel mesafe**
- **Grup tanımı içinde yer alanlar: Üye sayısının en az 2 kişi olması. Üyelerin birbirleriyle etkileşim içinde olması. Üyelerin psikolojik olarak birbirlerinin farkında olması. Üyelerin kendilerini grubun üyesi olarak algılaması.**
- **C den A'ya, C den B ye, C den D ye , C den E ye iletişim modeli Tekerlek'tir.**
- **Grup içinde bir role ve rol sahibine, gruba sağladığı katkının önemine göre verilen değere Statü denir.**
- **Gruplar arası iletişim ve işbirliğini iyileştirmek için bir yöneticinin yapması gereken unsurlar: Grupları fiziksel olarak birbirlerine yakın tutmak. Grupların görevlerinin mümkün olduğunca basit ve amaçlarının açık olmasına dikkat etmek. Gruplar**

arası iletişim kanallarını yeterince açık tutmak.
Organizasyonda grup sayısını mümkün olduğu kadar az tutmak.

- **Organizasyonlardaki kişisel iletişim engelleri: Ön yargılar, Değer yargıları, Stres, Psikolojik durum**
- **Bir yöneticinin Açıklamalarım hakkında ne hissediyorsunuz? Açıklamalarım hakkında ne düşünüyorsunuz? Konuşmalarımızla ilgili herhangi bir sorun görüyor musunuz? sorularını sorması iletişimi iyileştirme yollarından Geriye bilgi akışını gerçekleştirmek amacını taşır.**
- **İletişim sürecinde yer alan kişiler Gönderici ve alıcıdır.**
- **Sunuş yapacak bir kişi, kime sunuş yapacağı, dinleyicilerin kimler olacağı ve katılımcılarla ilgili çeşitli bilgiler toplamıştır. Sunuş yapacak bu kişi, sunuşa hazırlık safhalarından "Amacın belirlenmesi" safhasını gerçekleştirmiştir.**
- **Bir sunuş sırasında dinleyicinin kendisini başkasının yerine koyarak mesajı daha iyi anlamaya çalışması "Empatik davranma" ile ilgilidir.**
- **Etkin dinleme: Konuşmacıyı rahatlatmak. Konuşmacıya dinleme isteğini göstermek. Sabırlı olmak. Sinirlere hakim olmak. Konuşmayı kesmek. Tartışma ve eleştirilerde sert olmamak. Konuşmacılara anlayış göstermek. İlgili dağıtıcıları ortadan kaldırmak.**
- **Sunuşun yapılması esnasında etkin bir konuşma**

tarzı için gerekli olanlar: Konuşmacının ses tonu. Konuşma esnasında kullanılan sözcükler ve cümle yapıları. Konuşmanın dinleyicilerce anlaşılır yapıda olması. Konuşmanın hızı.

- **Bir organizasyonda sinerjiye ihtiyaç duyulduğunda toplantı yapılmasına gerek vardır.**
- **Çok sayıda fikrin ortaya çıkması amacıyla yapılan toplantılara Bilgi alış-verişi amacıyla yapılan toplantı denir.**
- **Toplantıyı kimin düzenlediği, kimlerin katılacağı, toplantının türü, başlama ve bitiş saati, ele alınacak konular gibi bilgileri içeren ve toplantının yönetilmesine yardımcı olan yazılı evraka Gündem denir.**
- **Toplantı yöneticisi, toplantı sırasında ilgisiz tiplere Yaptığı işlere ilişkin sorular sormalıdır, somut örnekler vermelidir.**
- **Önceden belli olmayan zamanlarda hazırlanıp sunulan raporlara İstisnai raporlar denir.**
- **Bilimsel araştırma ve yazım kurallarına göre hazırlanan, verilerin analizine dayalı yorumlar içeren, genellikle daha uzun olan ve yöneticilere bilgi ve yol gösterme işlevine sahip rapor türü Biçimsel (formel) rapordur.**
- **İyi bir rapor yazmayı kolaylaştıran unsurlardan biri Amacın belirgin olmasıdır.**
- **İşletmelerin yeni iş ve yatırımlara girişmeden önce**

bu konuda hazırlattıkları rapor türü Fizibilite'dir.

- **Yüksek Mühendis Naim Uygun tarafından hazırlanmıştır.**

[Pencereyi Kapat \(Close the window\)](#)

<http://www.pekiyi.150m.com>
[Y.Müh. Naim Uygun](#)