

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ

Levent Şahin, Prof. Dr.
Ali İhsan Balcı, Arş. Gör.
Kübra Sarıođlu, Uzm.

6. EĞİTİM BAŞLIĞI: İletişim

- İletişimin Tanımı ve Önemi
- İletişim Süreci ve Temel Öğeleri
- Örgütsel İletişimin Tanımı ve Önemi
- Örgütsel İletişim Türleri
- Örgütsel İletişim Kanalları
- Örgütsel İletişimde Gruplar

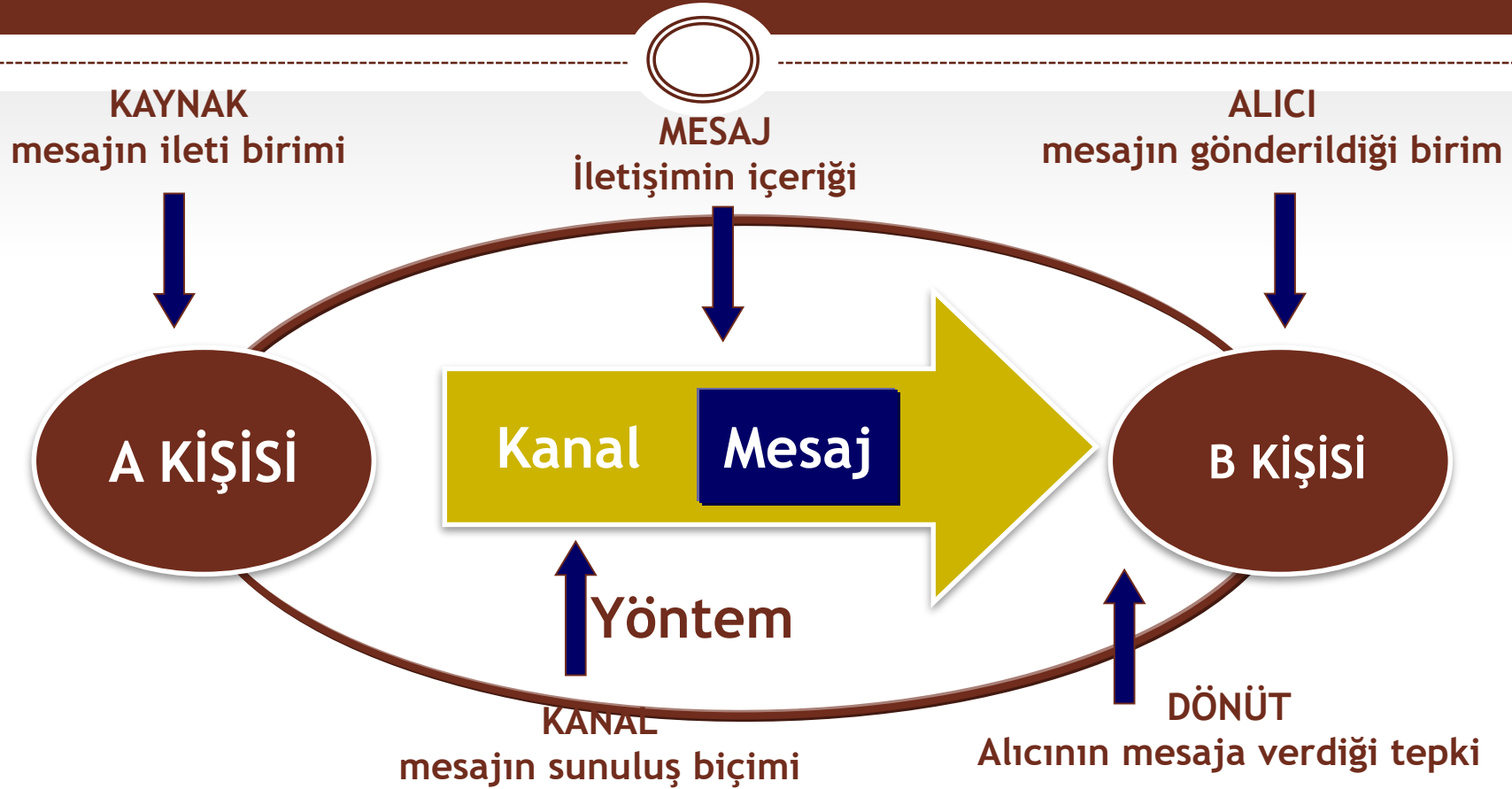


İLETİŞİMİN TANIMI VE ÖNEMİ

- **İletişim**, kaynak (bilgiyi gönderen) ve alıcı arasında bilgi alışverişi ve bilginin anlaşılması sürecidir.
- İletişim bir mesaj, bir fikir, bir bilgi taşır.
- İletişim sadece bazı kelimelerin bir araya getirilmesi değildir. Bazen doğru kelimeler kullanılsa dahi iletişim kuran kişi bunu yanlış anlayabilir. Etkili iletişim yanlış anlaşılmaların olmadığı veya en aza indirildiği iletişimlerdir.
- Duygu, düşünce ve bilgileri çeşitli yollarla başkalarına aktarma ve anlamlandırma süreci olarak tanımlanabilen iletişim, insanların bir arada yaşayabilmeleri için en önemli ihtiyaçlardan biri olarak görülmektedir.



İletişim Süreci ve Temel Öğeleri



ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN TANIMI VE ÖNEMİ

- Örgütte bir mesajın bir kişiden başka bir kişi ya da kişilere, direkt sözlü, yazılı veya sözsüz kanallardan veya endirekt yollarla iletilme ve alınma sürecidir.
- İşletmelerde davranışsal yaklaşımın yönetim biliminde yer almasıyla birlikte, insan odaklı yönetim anlayışı kabul görmeye başlamış ve bu da beraberinde iletişim konusunu yönetim literatüründe önemli bir yere getirmiştir.
- Örgüt ve birey üzerinde önemli etkileri olan iletişim, yöneticilerin başarısı ve örgütün etkinliğinde de büyük rol oynayan bir süreçtir .



ÖRGÜTSEL İLETİŞİM TÜRLERİ

Biçimsel
(Formel) İletişim

Biçimsel
Olmayan
(İnformel)
İletişim

Dikey

Yatay

Çapraz

Çok Yönlü

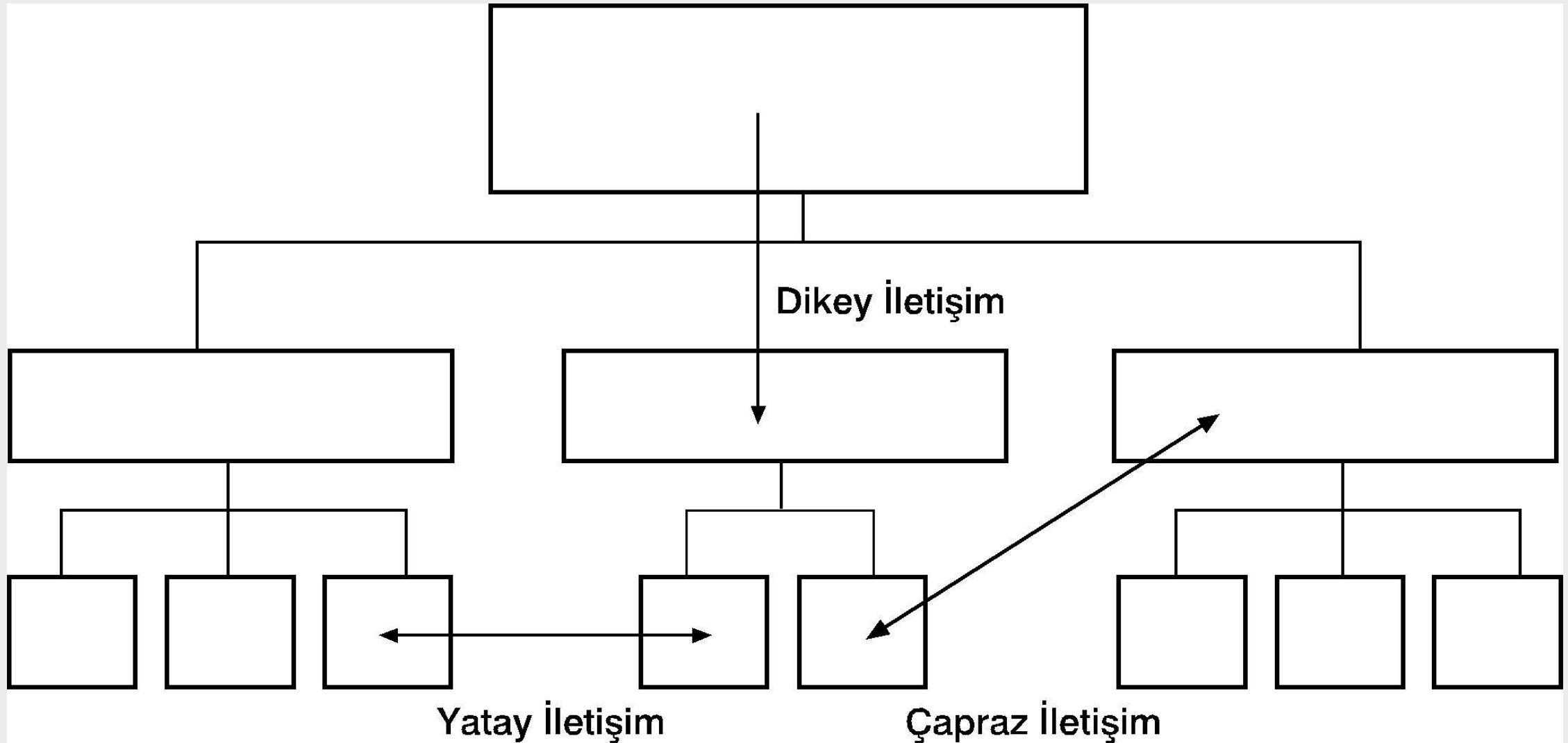
FORMEL VE İNFORMEL İLETİŞİM

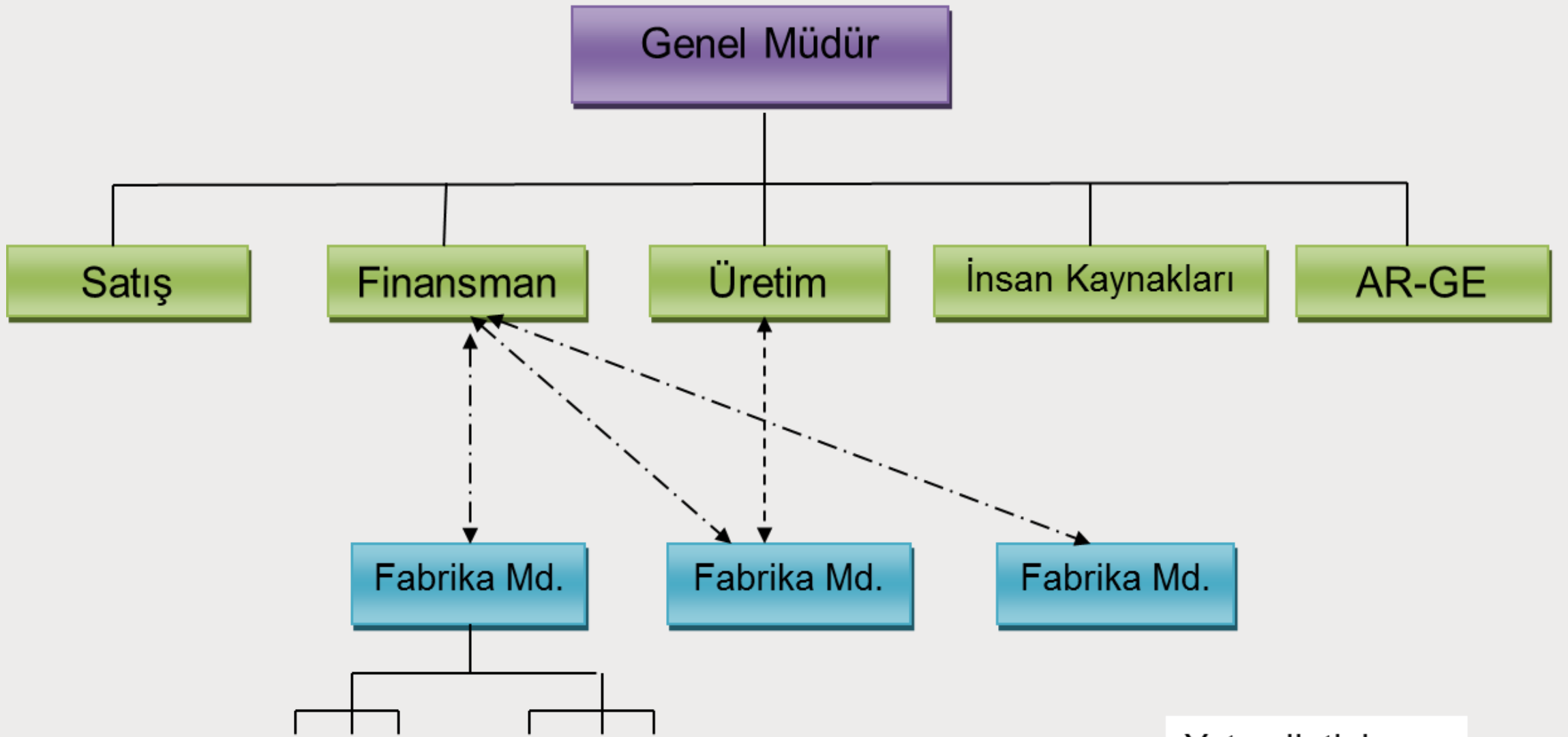
- **Biçimsel (Formel) İletişim:** Örgütte, örgütsel kurallar içinde ve örgütün amaçları doğrultusunda belli kalıplara göre işleyen iletişim biçimidir. Biçimsel iletişim, örgüt şemasına ve örgüt planlarına uygun olarak iletişim sisteminin esaslarını koyar ve kimlerin, kimlerle iletişimde bulunacağını gösterir. Örgütteki *biçimsel iletişim yapısı*; dikey, yatay, çapraz ve çok yönlü iletişim olarak dörde ayrılır.
- **Biçimsel Olmayan (Informel) İletişim:** Biçimsel olmayan iletişim, örgütün önceden belirlenmiş kanallarından geçmeyen, belirli bir plan içinde gerçekleşmeyen, çalışanlar arasında kendiliğinden oluşan iletişim biçimidir.

FORMEL İLETİŞİM TÜRLERİ

- ***Dikey İletişim:*** Örgütün hiyerarşik düzeninde, üst kademelerle alt kademeler arasında emir ve bilgi akışını sağlayan, hiyerarşi içinde hem yukarıdan aşağıya, hem de aşağıdan yukarıya kurulan iletişim biçimidir.
- ***Yatay İletişim:*** Örgütlerde aynı düzeydeki, departman yöneticileri ve çalışanlar arasında; bağlı buldukları üst kademeye başvurmadan gerçekleşir.
- ***Çapraz İletişim:*** Örgüt hiyerarşisinin farklı düzeydeki departmanların, basamaksal kanalları kullanmadan gerçekleştirdikleri iletişime çapraz iletişim adı verilmektedir.
- ***Çok Yönlü ve Açık İletişim:*** Bilgi ve haberlerin kurumsal yapı içerisinde en üst kademededen en alt kademeye, en alt kademededen en üst kademeye çok yönlü kanallarla, serbestçe ve sağlıklı bir biçimde akışıdır.

FORMEL İLETİŞİM TÜRLERİ





Yatay iletişim
Yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya iletişim
Çapraz iletişim

ÖRGÜTSEL İLETİŞİM KANALLARI

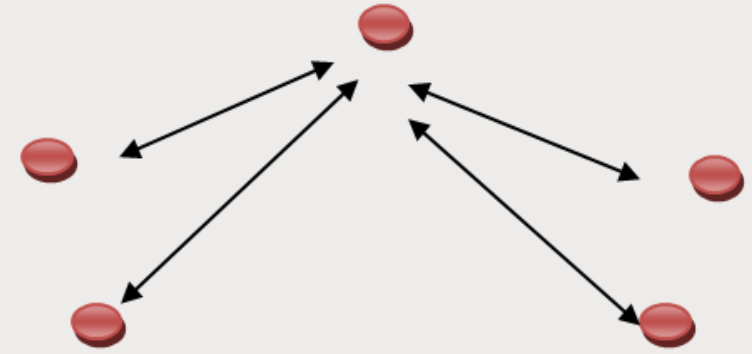
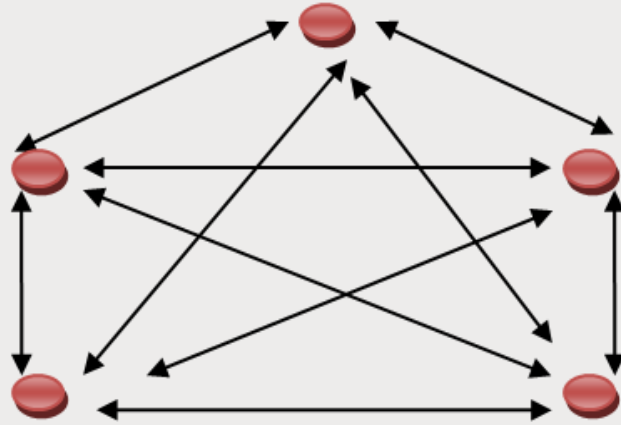
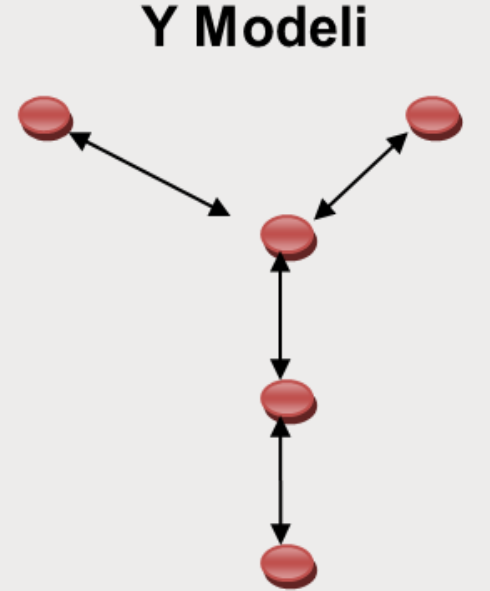
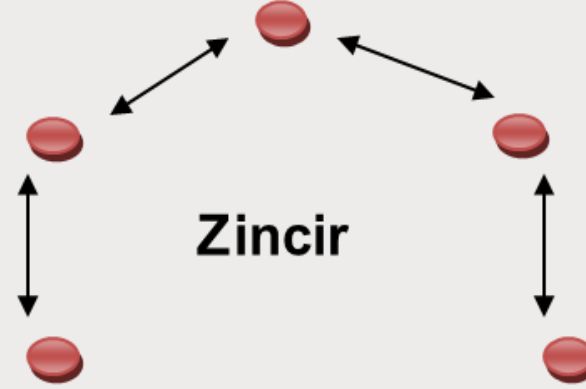
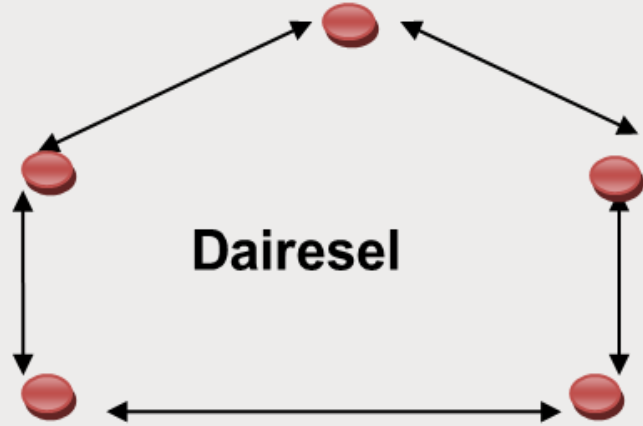
RESMİ İLETİŞİM KANALLARI

- İşletme içi yazışmalar
- Prosedürler
- İşe yönelik emirler
- Performans geri beslemeleri
- Raporlama sistemi
- Intranet (İşletme içi elektronik bilgi akış sistemi)
- Elektronik iletişim sistemleri (internet)
- Öneri, şikayet sistemi
- Değerlendirme toplantıları
- Faaliyet raporları
- İşletme dergisi veya gazetesi

RESMİ OLMAYAN İLETİŞİM KANALLARI

- İşletme içinde kendiliğinden oluşan informal gruplar
- İşletme dışı sosyal amaçlı birliktelikler
- Dedikodu, söylenti, vb. bilgi akışları
- Değişik bölümlerle işin yapısı gereği birlikte çalışma veya iletişim kurma gereksinimleri
- Çalışanların arasına karışarak onlarla iletişim kurmak

ÖRGÜTSEL İLETİŞİMDE GRUPLAR



Serbest

Merkezi

MERKEZİLEŞMİŞ – MERKEZİLEŞMEMİŞ İLETİŞİM AĞLARI

- **Merkezileşmiş iletişim ağlarının** basit sorunların çözümünde son derece hızlı ve etkindir. Bu iletişim modelinde çalışanlar karar alıcı konumdaki merkezi kişiye gerekli olan bilgiyi kolayca ulaştırmaktadırlar.
- Karmaşık problemlerin çözümünde ise **merkezileşmemiş iletişim ağları** daha etkin ve daha hızlıdır. Çünkü bu yapılarda gerekli olan bilgi belirli bir kişide değil bilgi havuzunda bulunur ve karar alıcı için çok geniş kapsamlı iletişim bilgisi mevcuttur.

İLETİŞİM MODELLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Karşılaştırma Değerleme Ölçütleri	Merkezi	Y	Zincir	Dairesel	Serbest
Merkezileşme Derecesi	Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Çok Az
Haberleşme Kanalı Sayısı	Çok Az	Az	Orta	Orta	Çok Yüksek
Liderlik Tatmini	Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Çok Az
Grup Tatmini	Az	Az	Orta	Orta	Yüksek
Kişisel tatmin	Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Çok Az
Hız	Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Az
Doğruluk	Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Az