



Bireyler Arası İlişkiler ve Haberleşme

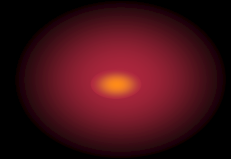
Haberleşme Nedir?

- **Bireylerarası haberleşme bilgi, fikir ve duyguların bir kimseden diğerine geçme sürecidir.**
- **İnsanları birbirine bağlayan ve onların sosyal bir grup halinde ve ahenkli bir şekilde çalışmalarını temin eden bir bağıdır.**



Haberleşme Sürecinin Özellikleri

- **Gönderici,**
- **Göndericinin ve alıcının algılama ve değerlendirme biçimleri,**
- **Mesaj,**
- **Kanal,**
- **Geri besleme,**
- **Gürültü.**



Gönderici

- Kendisine ulaşan bilgi,fikir ve duygulara göre mesaj olarak iletilecek düşünceleri zihninde geliştirir ve düşünceleri kelimelere,rakamlara, şekillere yani sembollere dönüştürür.



Göndericinin Mesajı Hazırlarken Dikkat Etmesi Gereken Hususlar

- **Alıcının bilgi ve tecrübe alanına giren semboller kullanılmalı,**
- **Soyut ifade ve sembollerden çok somut semboller kullanmalı,**
- **Sembolleri alıcının daha önce alışmış olduğu anlamda kullanmalı,**
- **Alıcının anlamaması muhtemel olan kelimeleri açıklamalıdır.**

Algılama ve Değerleme



- **Algılama ve değerlendirme** olarak nitelenen ve hem gönderici, hem de alıcı için söz konusu olan bu unsur, kişilerin kendilerine çevrelerinden ulaşan bilgi,fikir,duygu ve mesajları algılama ve değerlendirme biçimleri ile ilgilidir.
- **Algı**, duyu organlarından gelen verilerin organize edilmesi ve onlara anlam verilmesi ile ilgili süreci ifade etmektedir.
- **Algılama süreci**, kişilerin sahip oldukları değer yargıları, amaç ve hedefleri, ihtiyaçları, içinde yetiştikleri kültürel ortam,bilgileri,hisleri,geçmişteki tecrübeleri ve hatta biyolojik ve fiziksel özelliklerinden etkilenir.

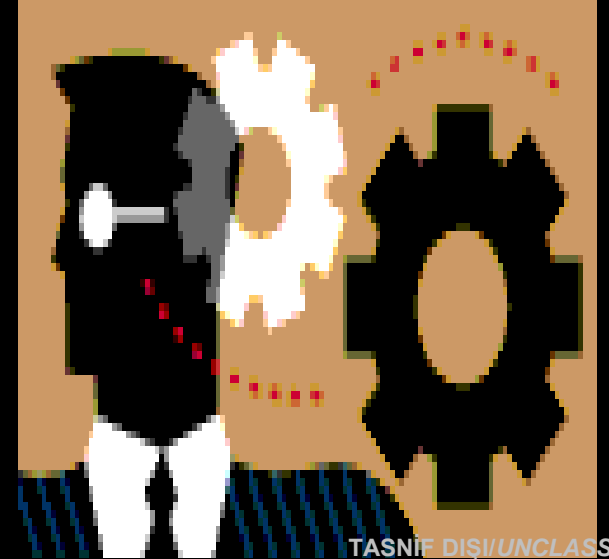
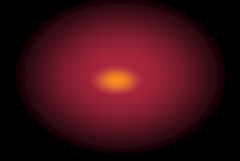
MESAJ

- **Konuşulan kelimeler, yazılı kelimeler, grafik ve çizimler ile jest ve mimikler örneğın yüzün aldığı bir ifade şekli, kolun bir hareketi, kodlanmış ve alıcıya gönderilecek bir mesajı oluşturur.**



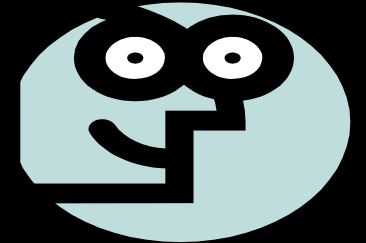
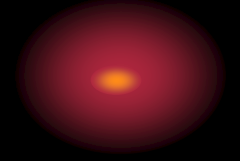
KANAL

- **Kanal, alıcı ve kaynak arasındaki bağıdır. İnsanların beş duyum organı beyine giden haberleşme kanallarıdır.**



ALICI

- **Başarılı bir haberleşme alıcı tarafından mesajın alınarak kodun çözüldüğü ve ona bir anlam verildiği zaman meydana gelir.**
- **Doğru bir haberleşme hem gönderici kaynağın ve hem de alıcının kullanılan kodlama sistemini ve sembolleri bilmelerini gerekli kılar.**



GERİ BESLEME



- **Bir alıcı, almış olduğu mesajı cevaplandırmak üzere gönderici olarak bir mesaj hazırlayıp bunu kanal vasıtasıyla eski göndericiye iletir. Buna, haberleşme mekanizmasında geri besleme denir.**

GÜRÜLTÜ



- **Gürültü, haberleşmenin doğruluğunu veya güvenirliliğini azaltan herhangi bir unsurdur. Bir gönderici eğer bir şeyi kodlamak veya anlatmaktan yoksun ise gürültü yaratır.**



TASNİF DIŞI/UNCLASSIFIED

Bireylerarası Haberleşmede Kişisel Sınırlar ve Önemi



- İnsanlarla ilişkilerimizde,onlara yaklaşıp uzaklaşmamızda,onlardan gelecek bilgi,fikir ve duyguları kabul etmemizde bireysel bir takım sınırlar vardır.Diğer bir ifadeyle iki insanın birbirine yaklaşmasında da tıpkı haberleşme sürecinde olduğu gibi bir mesaj alışverişi ve bu mesajlara karşı etki ve tepkilerin sonuçları ortaya çıkmaktadır.
- Haberleşmede mesajın içeriğini hazırlarken ve onu bir kanal vasıtasıyla gönderirken mesajı göndereceğimiz bireyin kişiliğini ve bizle olan geçmişteki ilişkilerini önemle dikkate almamız gerekir.

Haberleşmede Kişiliğin Önemi



- **Haberleşmede kişilik yapısı ayrı bir önem taşımaktadır.**
- **Her kimsenin din,ahlak ölçüleri,politika,yaşam standartı ve alışkanlıkları ile yaptıkları işe ilişkin olarak geliştirdikleri tutum ve ölçüler vardır.**
- **Bireyin geçmişteki o haberleşme konusu hakkında edindiği bilgilerin derecesi ve tecrübeleri de haberleşme sürecini etkiler.**

Çevresel ve Sosyokültürel Hususların Haberleşmede Önemi



- **Belirli mevkiler, statüler, prestijler ve görevler insanları belirli sınırlar içinde haberleşmeye zorlamakta, kişisel sınırları ve toleransları belirleyici rol oynamaktadır.**
- **Toplumun kültürel değer ve alışkanlıkları, örf ve adetler, kültür düzeyi gibi bazı hususlar da haberleşmede mesajın oluşturulması, iletilmesi, kodun çözülmesi ve kişisel kabul alanları ve toleransların belirlenmesinde oldukça önemli rol oynamaktadır.**

Haberleşmede Duygusal İlişkilerin Rolü ve Önemi

- **Bireylerarası ilişkilerde duygularda bir mesaj olarak alınıp verilir.Eğer mesaj alışverişinde bulunan bireyler karşı karşıya yada yüzyüze bulunuyorsa bu kişiler hareket ve jestler, yüz ifadeleri,mimikler ve kullandıkları kelime ve ifadeler ile birbirlerine karşılıklı olarak duygularını iletmektedirler.Ayrıca bu bireyler birbirlerini önceden tanıyorlarsa,devreye birbirleri hakkında önceden edindikleri eski intiba ve duygular da girer.**
- **Haberleşmede duygusal etkileşimin bir başka yönü de bazı duyguların bir takım duygu ve davranışları güçlendirdiğidir.**

Haberleşmeyi Engelleyen Başlıca Hususlar



- **Kişisel Engeller ve Etkilerin Azaltılması**

Gönderici mesajını hazırlarken bazı önemli hususları ses tonu ile, mesaj yazılı ise altını çizerek, bazı ifadeleri tekrarlayarak, yada reformülasyon ile alıcıya göndermelidir.

- **Dil Güçlükleri ve Giderilmesi**

Yanlış anlaşılmasından kuşku duyulan hususlar basit bir şekilde ve herkesçe bilinen kelimelerle tanımlanmalı, kelimeler yanında hazırlanan şemalar, grafikler ve resimlerle yanlış anlaşılmalara önlenmelidir.

Haberleşmeyi Engelleyen Başlıca Hususlar



- **Dinleme Yetersizliğinden Doğan Güçlükler ve Giderilmesi**

İyice dinlemeden konuşmacının sözü kesilmemelidir. Bu hem karşımızdakinin mesajını eksik algılamamıza ve hem de duygularına daha az önem vermemize yol açar.

- **İfade Açıklığının Bulunmamasından Doğan Engeller ve Giderilmesi**

Fazla ayrıntıya boğulan haberlerde öze inilmez ve ana fikir kaybolur. Bir konu açıklandıktan sonra sonuç olarak, özet olarak, gibi ifadeler kullanıp birkaç cümle ile ana mesaj vurgulanmalıdır.

Haberleşmeyi Engelleyen Başlıca Hususlar



- **Geri Beslemeden Doğan Güçlükler ve Giderilmesi**
Başkalarını nasıl etkilediği hakkında göndericiye verilen bilgi haberleşme ile istenen hedefe ne ölçüde ulaşıldığını kontrol etmek ve gereken düzeltici önlemlerin alınmasına yardımcı olmak için yapılır.
- **Haberleşmemeyi çıkmaza sokmamak için değerleyici olmaktan kaçınılmalıdır.**
- **Genelleme yapmaktan kaçınılmalıdır.**
- **Göndericinin ihtiyaçları ve haberleşmeden bekledikleri yararlar dikkate alınmalıdır.**
- **Göndericinin kontrol edebileceği ve düzeltebileceği davranışlarına yöneltilmesine dikkat etmelidir.**
- **Zamanında yapılmalıdır.**

Haberleşmede Örgüt Yapısı ve Hiyerarşi Arasındaki İlişkiler



- **Hiyerarşiye Olan İhtiyaç ve Hiyerarşinin Doğuşu**
- **İnsanlar paralel bilgi-işlem sisteminden çok hemen hemen seri bilgi işlem sistemidir. Yani aynı anda dikkati iki haber kaynağına yöneltemez.**
- **Birçok roller, zaman harcayıcı işler ve sorumluluklar yükler.**

Haberleşmede Örgüt Yapısı ve Hiyerarşi Arasındaki İlişkiler



- **Hiyerarşi** oluşturmanın nedeni tekerlek haberleşme yapılarını kurma isteğidir. Tekerlek yapısının 2 temel özelliği vardır:
- Birincisi, tekerlekte grubu birleştirmek için gerekli olan kanal sayısı en düşük düzeydedir. İkincisi ise en fazla merkezileşmiş başlıca gruptur. Merkez anlaşmazlıkları çözümleyerek ve her hizmetin karını ve maliyetini dengeleyerek kaynakların dağıtıcısı olarak hareket eder.
- Yapının sağlamlığı üyelerin birbirine tesir zamanını azaltma ve merkeze daha fazla kontrol izni verme eğilimindedir.
- Grup büyüdükçe meydana gelen ve birbirlerine bağlanan merkez grupların toplu görünümünden **hiyerarşi** meydana gelir.

Etkin Bir Haberleşme için Dikkat Edilecek Hususlar

- **Mesaj tüm haberleşme unsurları ile desteklenmelidir.**
- **Gönderici,daha net konuşmaya çalışmak,kelimeleri dikkatli telaffuz etmek,gerekli olan kavram yada kelimeyi tanımlamak,alıcının aşina olmadığı teknik terimleri kullanmamak gibi hususlara dikkat etmelidir.**
- **Gönderici, olaylara alıcı yönünden bakmalı,kendini alıcı yerine koyabilmelidir (empati).**
- **Alıcı,iyi bir dinleyici olmalıdır.**

Etkin Bir Haberleşme için Dikkat Edilecek Hususlar



- **Alınan mesajı değerlendirmekten çok onu tanımlamaya çalışmak, mesajın ilgili olduğu konuya ilişkin özel tasvir yapmak, geri beslemeyi alanın ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmamak, göndericinin düzeltebileceği veya kontrol edebileceği davranışları hedef almak, kontrol edemeyeceği hususları hatırlatmaktan kaçınmak, geri beslemeyi zamanında yapmak, dikkat edilmesi gereken hususlardır.**
- **Geri beslemeyi alan kişi, geri beslemede bulunan kişinin aklında olan şeyle, gönderdiği arasında fark olup olmadığını anlamak için geri beslemeyi başka bir şekilde ifade etmeye çalışmalıdır.**
- **Gereksiz eleştirilerden kaçınılarak beşeri hava bozulmamalıdır.**

