

İLETİŞİM VE PROTOKOL KURALLARI

Dr. Öğr. Üyesi İkbâl BOZKURT AVCI

İLETİŞİM NEDİR?



İLETİŞİM;

- Mesaj aktarma sürecidir. Kişilerin kendi kendilerini ifade edebilme ihtiyaçları sonucunda ortaya çıkar.
- Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her yolla başkalarına aktarılmasıdır.
- Kısacası “kaynağın, mesajını anlaşılabilir biçimde hedefe iletmesidir.”
- “Bilgi, duygu, düşünce, tutum ve davranışların bir kişi, grup ya da örgüt tarafından diğer kişi/kişiler veya grup/gruplara uygun semboller kullanarak aktarılmasıdır.”

- İletişim bizim başkalarını anlamamıza ve başkalarının da bizi anlamasına yardımcı olan bir süreçtir.
- İki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşarak birbirlerini anlama sürecidir.



İnsanoğlunun tüm başarısının arkasında en temel faktör olarak, **iletişim yeteneği** bulunmaktadır.

Bilgi paylaşım süreci olan iletişim, insanların kendilerini ifade edebilme, kendilerini dinletme ve kabul ettirme faaliyetlerinin sonucunda ortaya çıkar.

Her insan, iletişimi farklı biçimde algılar ve yorumlar. Bir mesajı almak, yorumlamak ya da göndermek insanların kişisel birikimlerinden etkilenir.

-İletişim esnasında **ilk yedi saniyede** konuştuğumuz kişi hakkında ilk izlenimler başlar. Sıkı bir tokalaşma, güler bir yüz ve tatlı bir ses tonuyla karşılama yapılmasıyla iletişime gizli bir güç katılır ve iletişim başlar.

-İletişim insan vücudundaki kan damarları ve kan dolaşımı gibidir. Kanın ulaşmadığı yerler kangren olur ve sistemden kopar veya sistemi ortadan kaldırır.

İletişimde başarıya ulaşmak için;

Ne söylemek istiyorum?

Ne zaman söylersem, karşımdaki kişinin iletişim kaynakları açık olur?

Nerede hangi ortamda iletişimi başlatmam yerinde olur?

Sorularını cevaplandırınız!

Etkili bir iletişim için;

Dikkatli dinle

Önyargılı olma

İsteklerini öğren

Soru sor

Açık konuř

Doğru bilgi ver

Tebessüm et

Etkin Konuşma

- ✓ Açık konuşulmalı ve ses tonuna dikkat edilmeli
- ✓ İletişim kurduğumuz kişiyle göz teması kurulmalı
- ✓ El ve kol hareketlerine dikkat edilmeli
- ✓ Tebessüm edilmeli
- ✓ Kısa ve yalın cümleler kurulmalı
- ✓ Konuşma esnasında eee, iii, aaa gibi ifadelerden olabildiğince kaçınılmalı
- ✓ Konuşma sırasında yaslanmak ya da kolları kavuşturmak ciddiyetsiz bir görüntü oluşturacağı için bu davranışlardan da kaçınılmalıdır.

Yüz Yüze Konuşurken;

- ✓ Mesai arkadaşlarına karşı ölçülü, zarif, kibar davranmak,
- ✓ Sorulara doğru cevap vermek,
- ✓ Temiz giyinmek,
- ✓ Samimiyet – laubalilik sınırını korumak,
- ✓ İnsan psikolojisinden anlamak,
- ✓ Güler yüzlü olmak,
- ✓ Sorunlara etkin çözüm getirebilmek gerekir.

Beden Dilinin Etkin Kullanımı;

- ✓ İletişimde başarıyı sağlar.
- ✓ Yanılgıları ortadan kaldırır.
- ✓ İnsanları tanımaya yardımcı olur.
- ✓ İş ortamında verimli atamalara yardımcı olur.
- ✓ Görevlendirmelerde isabet sağlar.
- ✓ Saygınlık kazandırır.
- ✓ Temsil yeteneğini artırır.
- ✓ Mülakatta başarı sağlar.
- ✓ Güvenlikte başarı sağlar.
- ✓ Eğitimde verimi artırır.

İletişim Yanlışları;

Tartıřmak

Söz kesmek

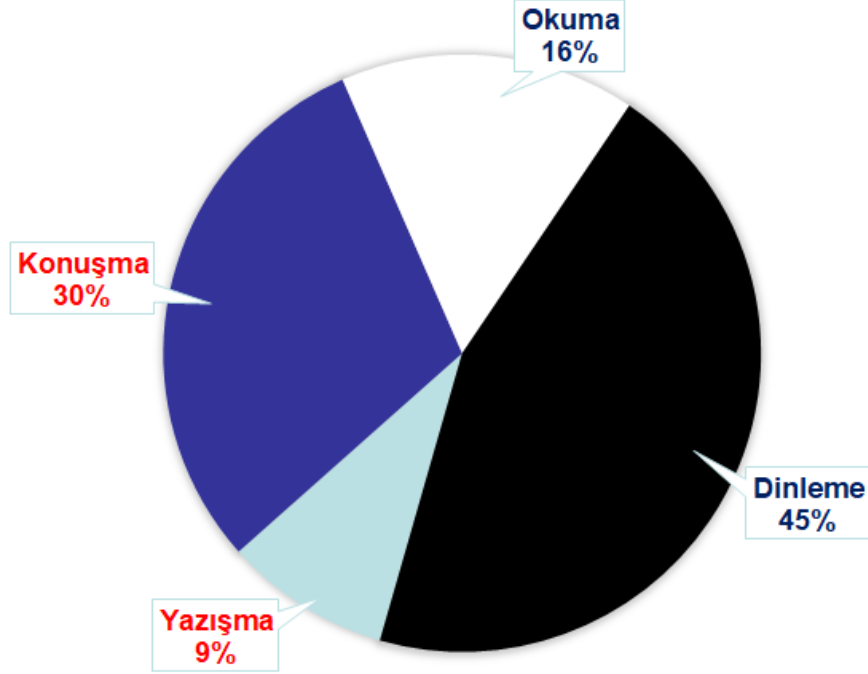
İlgisizlik

Sabırsızlık

şartlanmışlık



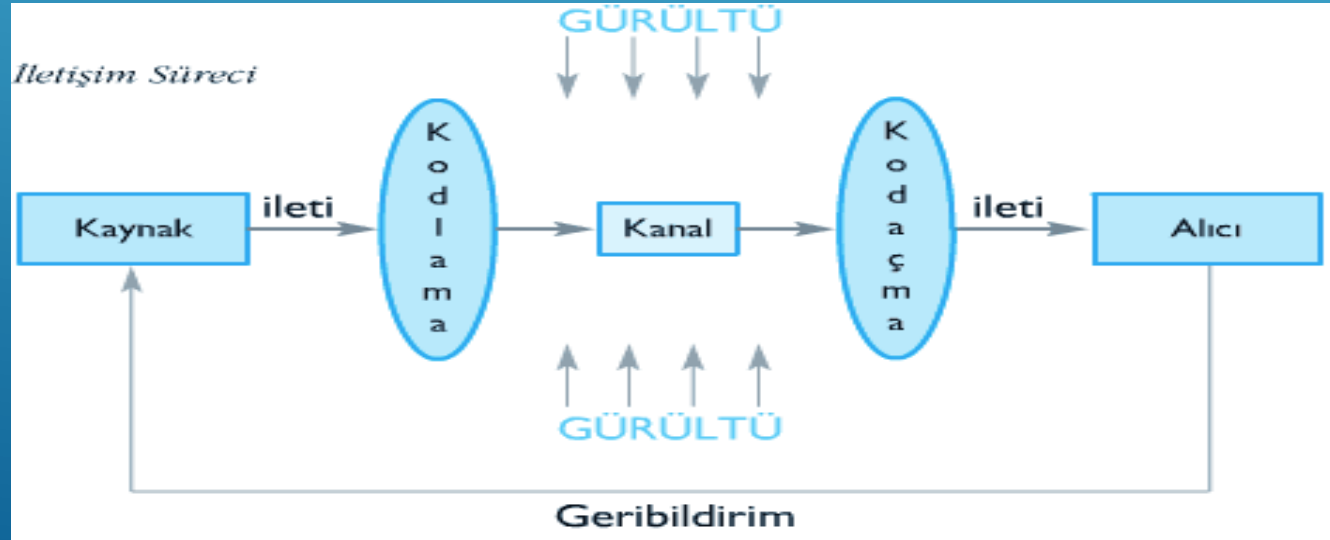
İLETİŞİM SÜREÇLERİ



Yöneticiler zamanlarının %75'ini iletişime harcar.
Bunlar; Yazışma, Konuşma, Okuma, Dinleme.

İLETİŞİM SÜRECİ VE ÖĞELERİ

- İletişim olgusu en az iki kişiyi gerekli kılar. Bunlardan birisi mesajı gönderen verici (kaynak) rolü oynar. Diğeri mesajı çözümleyip algılayan alıcı (hedef) rolündedir.
- İki kişi arasında oluşan bu süreçte; verici, alıcı, mesaj, kanal ve geri bildirim olmak üzere beş temel öge vardır.

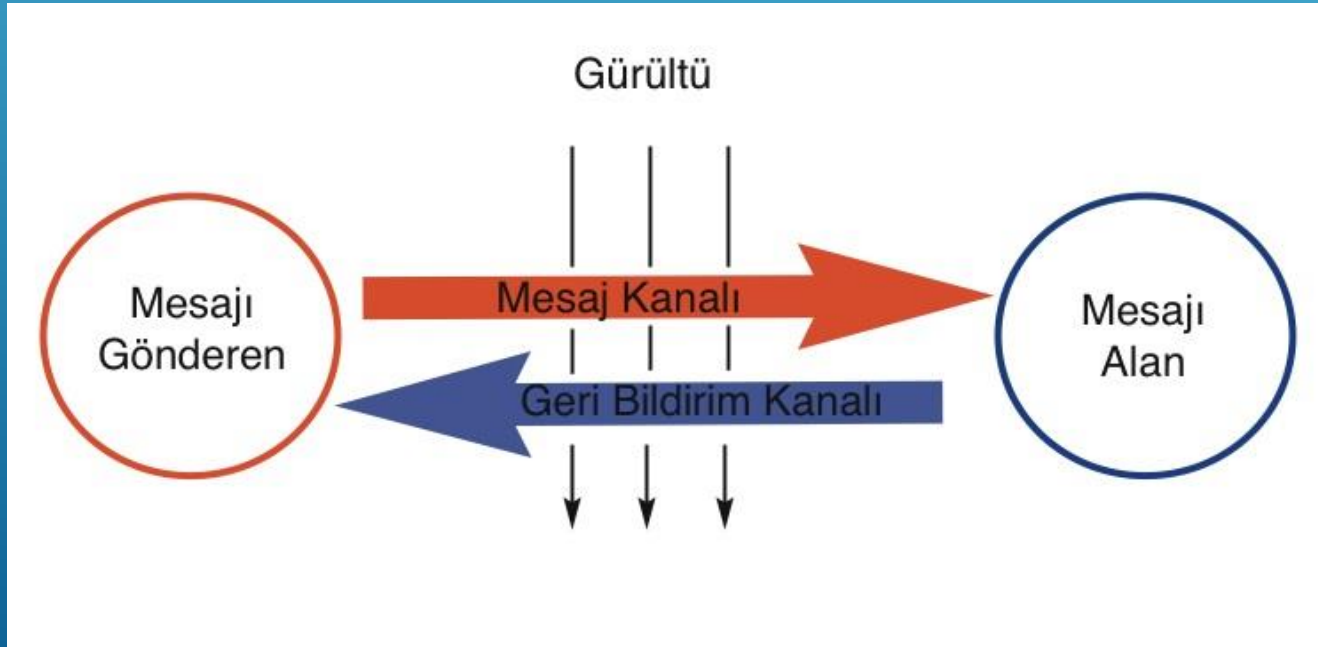


İLETİŞİM YÖNTEMLERİ:

- » Sözlü iletişim  
- » Sözsüz İletişim  
- » Yazılı İletişim  
- » Elektronik İletişim  

İLETİŞİM ENGELLERİ

1. İletişim Unsurları Açısından İletişim Engelleri
 - a) Kaynağın taşınması gereken özellikler
 - b) Alıcının taşınması gereken özellikler
 - c) Mesajın taşınması gereken özellikler



İLETİŞİM ENGELLERİ

1. İletişim Unsurları Açısından İletişim Engelleri
 - a) Kaynağın taşınması gereken özellikler
 - b) Alıcının taşınması gereken özellikler
 - c) Mesajın taşınması gereken özellikler

KAYNAK



- Kişi, grup, kurum, kuruluş, toplum olabilir.
- Bilgisi, deneyimleri, tecrübesi, geçmişi, fiziksel durumu güven verici olmalı.
- Göndereceği mesaj konusunda bilgili olmalı.
- Mesajı alıcılara göre doğru kodlamalı.
- Alıcının sosyo-kültürel, eğitim, vb. durumunu iyi bilmeli.

İLETİŞİM ENGELLERİ

1. İletişim Unsurları Açısından İletişim Engelleri
 - a) Kaynağın taşınması gereken özellikler
 - b) Alıcının taşınması gereken özellikler**
 - c) Mesajın taşınması gereken özellikler

HEDEF



- Gönderilen mesajı alacak güçte olmalı ve algılama engeli olmamalıdır.
- İletişime arzulu olmalı ve istemelidir.
- Mesaja kayıtsız kalmamalıdır.
- Mesajda algılayamayacağı şekilde görüş farklılıkları olmamalıdır.

İLETİŞİM ENGELLERİ

1. İletişim Unsurları Açısından İletişim Engelleri
 - a) Kaynağın taşınması gereken özellikler
 - b) Alıcının taşınması gereken özellikler
 - c) Mesajın taşınması gereken özellikler**

MESAJ

- Dikkat çekici olmalıdır.
- Hedef kişide güdülenme oluşturmmalıdır.
- Açık ve net olmalıdır.
- Hedefin değer yargısına uygun olmalıdır.
- Ortak dil ile oluşturulmalıdır.
- Sözcüklere boğulmamalıdır.
- İletişime uygun kodlanmalıdır.

İLETİŞİM ENGELLERİ

2. İletişimde Rol Oynayan Teknik Engeller

a) Mesaj İle İlgili Engeller:

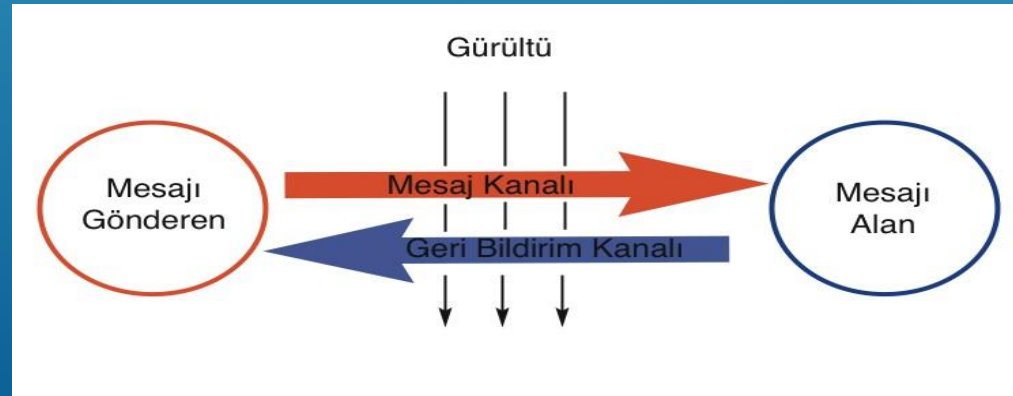
Mesajın belirsizlikler içermesi en önemli engeldir. Mesaj iyi hazırlanmamışsa veya çok fazla gereksiz bilgilerle donatılmışsa istenen amaca ulaşamaz.

b) İletişim Kanal ve Araçlarıyla İlgili Engeller:

İletişim sürecinde kullanılan kanal ve araçların kötü seçimi ve aynı şekilde kötü kullanımı kaliteli iletişimin önemli teknik engellerindedir.

c) Gürültü Engelleri:

Mesajın kodlanmasından çözülmesine kadar iletişimin kötü işlemesine ya da tümüyle engellenmesine neden olan bütün unsurlar gürültüdür.



İLETİŞİM ENGELLERİ

3. İletişimin Kalitesinde Rol Oynayan Psiko-sosyal Engeller

İletişimin psiko-sosyal engelleri çoğunlukla duygu, düşünce, değer yargılarının ve yetişilen sosyo-kültürel ortamın farklılığından kaynaklanmaktadır.

İletişimi bir tür güçlükler içine sokabilecek psiko-sosyal engeller:

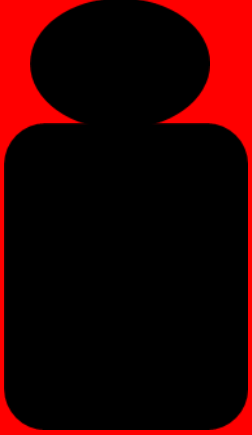
- a) Görüş farklılıkları
- b) Sosyo-kültürel farklılıklar
- c) Algılama farklılıkları
- d) Güven eksiklikleri
- e) Dil

**Ne kadar bilersen bil; söylediklerin karşındakinin
anladığı kadardır.**

Mevlânâ Celaleddin-i Rumi

İLETİŞİM MESAFESİ

Mahrem Alan
0-25 cm



Kişisel Alan
25-100 cm

Sosyal Alan
100-250 cm

Resmi Alan
250 cm'den Sonrası



PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM



PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Protokol ve İletişim

İnsanları diğer varlıklardan ayıran en güçlü yön sosyal bir varlık olmasıdır. Bu sosyalliği oluşturan unsur ise akıldır. Aklimız sayesinde diğer insanlar ile birlikte kurallar oluşturarak huzur içerisinde yaşarız. Nezaket, görgü ya da zarafet adı verilen bu kurallar, bizleri toplum içerisinde daha saygın ve sevilen fertler haline getirir. Bu kuralların herkes tarafından bilinmesi ve uygulanması ise toplumları daha çağdaş ve medeni hale getirecektir.



PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Devlet Protokolü

Toplulukları ve milletleri temsil eden kurum 'Devlet'tir. Devlet olmanın en önemli şartı devleti oluşturan kurum ve kuruluşların hazırladığı kanunlardır. Bugün dünyada saygın ve köklü bir devlet haline gelmiş olmamızın temelinde hukuktan ve bu çerçevede oluşturulan kanunlardan aldığımız yetki ve sorumluluk yatmaktadır.

Devlet geleneğinin devam etmesinde, yeri herkes tarafından kabul edilen "PROTOKOL KURALLARI" devletin bizlere vermiş olduğu unvanlar sebebiyle uymamız gereken temel prensiplerdir. Bu kurallar, bazı nezaket adabını içeren yazılı ya da geleneksel kurallar bütünüdür. Çoğu zaman sosyal varlık olmanın gereği olarak yapmamız gereken davranışlar ile paralellik gösteren protokol kuralları sürekli karşılaşılmadığından ihmal edilebilmektedir.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Protokol

Kamu hizmetleri yürütülürken uyulması gereken kurallar ve Resmi törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümüdür.

Başkalarına karşı saygılı, nazik ve kibar davranma kurallarını gösterir. Göstereceğiniz terbiye, nezaket ve zarafet karşınızdakinin değil, sizin kalitenizi ortaya koyacaktır.

Başkalarına karşı göstermiş olduğunuz davranışlar sizin de hak ettiğiniz davranışlardır. Protokol davranışları kurallara bağlıdır ancak sizin nezaketiniz ve saygınız ile kıymet bulacaktır.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Protokolün Amacı;

Düzeni bozmak değil, varsa düzensizliğe son vererek toplumsal ilişkilerin gelişmesini sağlayan, nezaket, zarafet ve karşılıklı saygı ortamını yaratmak olduğunun unutulmaması gerekir.

NEZAKET:

Geleneklere uygun, saygılı, hoşgörülü, dürüst, haksever, hatırsayar, kadirşinas, minnettar vb. gibi kişisel niteliklerin bütünüdür.

ZARAFET :

Zorunluluk olmadan, karşılık beklemeden geleneklere uygun, güvenli, ölçülü, yakışık alan sadelik içinde rahat ve akıcı sözler ve hareketlerle kişinin yarattığı etkidir.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Yaşam Alanımız



Sosyal Alanda Görgü ve Nezaket Kuralları;
Resmî Alanda Protokol Kuralları Uygundur.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Yaşam Alanımız

ÖZEL ALAN:

Kişinin kendi yaşam alanıdır. Tek başına olduğu ya da yalnızken alacağı kararlarda yer aldığı alandır. Bu alanda kişi yapacağı tüm hareketlerde özgürdür .

SOSYAL ALAN:

Kişinin yaşadığı toplumda sıfatlarından bağımsız kişiliği ve karakteri ile yer aldığı alandır. Sosyal alanda toplumun koyduğu kurallar ve devletin koyduğu genel sosyal kanunlar geçerlidir. Bu alanda kişi yapacağı davranışlardan topluma ve millete karşı sorumludur.

RESMİ (KAMUSAL) ALAN:

Kişinin kişiliği, karakteri ve devlet tarafından verilmiş sıfatları ile yer aldığı alandır.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI İLE PROTOKOL KURALLARI FARKLIDIR.

- SOSYAL DAVRANIŞ KURALI RESMİ ORTAMDA UYGULANINCA SAYGISIZLIK OLUR!
- RESMİ DAVRANIŞ KURALI SOSYAL ORTAMDA UYGULANINCA SAMİMİYETSİZLİK OLUR!

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Sosyal yaşamda toplum içerisinde saygınlık kazanmak
arzusunda olan bir insanın;

İMAJI, Kıyafetiyle

NEZAKETİ, Davranışlarıyla

BİLGİSİ, Konuşmasıyla

GÖRGÜSÜ, Yemesi ve içmesiyle

Ortaya çıkacaktır.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Resmi (Kamusal) alanda bir yöneticinin başarısını ve kalitesini belirleyen 3 husus vardır.

1- Kişiliği %33

2- İşİ (Bilgi ve becerisi) %33

3-Protokol (Temsil) %34

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Protokolün Uygulandığı Yerler;

- Yöneticilerin Makam Odaları
- Resmi Otomobiller
- Toplantılar
- Törenler
- Resmi Davet ve Ziyaretlerdir.

Bunların dışında protokol üyeleri ile günlük hayatta karşılaştığınızda eğer görev halinde iseniz protokol kuralları geçerlidir. Ancak görev halinde değilseniz asgari nezaket kuralları geçerlidir.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Protokolün Uygulandığı Durumlar

- *Tanışma ve Tanıştırılmada,*
- *Yazarken ve Konuşurken,*
- *Hitap Etmede,*
- *Telefonla Konuşmada,*
- *Giyimde,*
- *Selamlaşmada,*
- *Karşılama ve Uğurlamada,*
- *Otomobilde,*
- *Törenlerde,*
- *Ziyafet ve Görüşmelerde,*
- *Armağan Alıp Vermede,*
- *Çiçek Göndermede,*
- *Sanatsal Etkinliklerde (Sinema, Tiyatro, Konser, Sergi)*
- *Sigara İçmede,*
- *Davetlerde (Resepsiyonlarda, Kokteyller, Yemekler, Büfeler, Özel Amaçlı Davetler)*

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

İYİ BİR YÖNETİCİNİN;

ELBİSESİ

ARABASI

MAKAM ODASI

AYAKKABISI

ÇANTASI

KRAVATI

SAATI

KALEMİ

İMZASI

KONUŞMASI

DÜZGÜN OLMALIDIR. BU KİŞİSEL KALİTENİZİN ÖTESİNDE DEVLETİ TEMSİL ETMENİN GEREĞİDİR.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

KAMUSAL VE SOSYAL YAŞAMDA

Kalıcı izlenimin %90'ı ilk on saniyede %10'u ise son on saniyede protokol ve sosyal davranış kurallarına uymakla ya da uymamakla elde edilir.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

ERKEK GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- Ayakta iken kravatın en uç kısmı kemere dokunmalıdır. Kravatın elbise ve gömlek ile uyumlu olması önemlidir. Kravat mümkün olduğu ölçüde her seferinde yeniden bağlanmalıdır.
- Ceket eteğinin uzunluğunu kollar aşağıya doğru sarkıtıldığında avuç içinin ortasına denk gelecek şekilde seçilmelidir.
- Kemer göbük üzerinde olmalıdır. Kemerin elbise ile uyumlu olması önemlidir.
- Manşetler ceket kolundan uzun olmalıdır. Bileğınızı rahatça sararak hiçbir rahatsızlık vermeden saatinizi taşımanıza izin vermelidir.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

ERKEK GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- Pardösü hiçbir rahatsızlık vermeden ceket üzerine giyilebilmeli, dizleri kapatmalıdır
- Pardösü kolları bilek kemiklerinin üzerine gelmeli protokolde koyu renk takım elbiseler tercih edilmelidir. Genel olarak lacivert ve siyah tonlarıdır.
- 3 düğmeli cekette, alttaki düğmenin açık bırakılması daha uygun olur.
- Gömlek beyaz olmalıdır. Açık mavi tonlarda tercih edilebilir. Gömlek tek renk ise kravat çizgili olabilir. Gömlek çizgili ise tek renk kravat takılmalıdır.
- Ayakkabı siyah ve bağcıklı olmalıdır.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

ERKEK GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- Çorap siyah renklidir. Ayakkabı, çanta ve kemer aynı renkte olmalıdır. Saat kordonun da aynı olması tercih edilebilir.
- Süs mendilinde renk sınırlaması yoktur.
- Takım elbisenin kolunun kısalığı, sırtta ya da yaka altında potluk, bileklerde potluk, çok yüksek pantolon beli, kısa pantolon paçası estetiği bozan hususlardır.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

ERKEK GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

Üst amirinizin giydiği kıyafet, sizin için bir ölçü olabilir ancak protokol uygulamasında aslolan kıyafet takım elbisedir. Amir ile bir araya gelinecek durumlarda onu takım elbise ile giyim kurallarına özen göstererek karşılamak bir protokol gereğidir.

Öngörülmeven karşılaşmalarda ceket giymek ya da kravat düzeltmek ne kadar önemliyse üzerinizde varsa pardösünüzü çıkarmak da o kadar önemlidir.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

BAYAN GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

Bayan giyiminde de yukarıda belirtilen hususlara ek olarak Őu ayrıntılar sayılabilir;

Hanımlarda gündüz ve gece koyu renk takım kumaŐ pantolon- ceket yarı resm kıyafettir.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

BAYAN GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

Bayanlar kıyafetlerinde aşırıya kaçmamalıdır. Aşırı makyaj, aşırı takı ve aksesuar, aşırı parfüm ortamdakilerin dikkatini dağıtacaktır.

Bayanlar saçlarını çalışma düzenlerini bozmayacak şekilde biçimlendirmeli ya da bağlamalıdır.

PROTOKOL VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

BAYAN GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

Devlet dairesinde çalışan tüm personel için giyim ve kişisel bakımda en önemli husus temizliktir.

Gerek kişisel vücut bakımı ve temizliği gerekse elbise bakımı ve temizliği devleti temsil etmenin ötesinde özel, kişisel ve resmi (kamusal) alan içerisinde sizin değerlerinizi belirleyen en önemli hususlardan birisidir.

Dinlediđiniz için teŝekkür ederim.

