

Sağlık Kurumlarında İletişim ve Halkla İlişkiler Ders Notları

Öğr.Gör. Emin KAYA
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

www.eminkaya.net

İÇİNDEKİLER

1. İletişim Kavramı
2. İletişim Türleri
3. Etkili İletişim ve İkna
4. Sağlık İletişimi
5. Sağlık Hizmetlerinde İletişim
6. Sağlık İletişiminde Kuram ve Modeller
7. Sağlık İletişimi Araçları ve İletişim Kampanyaları
8. Sağlık Kurumlarında Halkla İlişkiler



www.eminkaya.net

Öğr.Gör. Emin KAYA | Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI



İLETİŞİM NEDİR?

Communis → Communication
(Ortak) (İletişim)

İletmek
Bilgi Vermek
Açıklamak
Anlamaya Çalışmak
Anlatmaya Çalışmak
Etkilemek
Öğrenmek
Tanımak
...

www.eminkaya.net

Öğr.Gör. Emin KAYA | Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi 3

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

İLETİŞİM NEDİR?

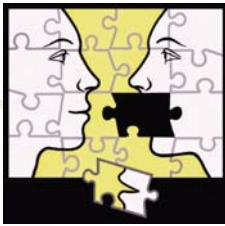
- İletişim; karşılıklı anlamların paylaşımına çalışılmasıdır.
- İletişim; bilgi, düşünce, tutum, duygu ve davranışların bir kişi, grup yada örgüt tarafından diğer kişi/kişiler veya grup/gruplara aktarılmasıdır.
- İletişim; haber, bilgi, duygu, düşünce ve tutumların simgeler sistemi aracılığı ile kişiler, gruplar arasında ya da toplumsal düzeyde değiş-tokuş edildiği dinamik bir süreçtir.

Yukarıda ki tanımlardan da anlaşılacağı üzere iletişim kavramının ortak noktası birliktelik, ortaklık, paylaşmak ve aktarmaktır.

www.eminkaya.net

Öğr.Gör. Emin KAYA | Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi 4

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI



İLETİŞİMİN TEMEL ÖZELLİKLERİ

- 1) İletişim, her zaman her yerdedir.
- 2) İletişimde temel amaç çevre üzerinde etkin olmaktır.
- 3) İletişim anlamların paylaşımıdır.
- 4) İletişim değişik katmanlarda gerçekleşir.

www.eminkaya.net

Öğr.Gör. Emin KAYA | Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi 5

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

İLETİŞİMİN FONKSİYONLARI

Enformasyon: Kişisel, çevresel, yerel, ulusal ve uluslararası koşulları anlamak, bilinçli tepki göstermek ve doğru sonuçlara ulaşmak için gerekli olan haber, veri, bilgi, mesaj, fikir ve yorumların toplanması, depolanması, işlenmesi ve yayılmasını sağlamaktır.

Sosyalizasyon: Kişilerin içinde yaşadıkları toplumun aktif üyeleri olarak faaliyet göstermelerini sağlayıp toplumsal bağlılığı ve bilinci besleyecek genel bilgi birikimini oluşturmak ve böylece, toplumsal yaşama aktif bir şekilde katılmalarına izin vermektir.

www.eminkaya.net

Öğr.Gör. Emin KAYA | Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi 6

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

İLETİŞİMİN FONKSİYONLARI

Motivasyon: Her toplumun ve topluluğun yakın ve uzak hedeflerini oluşturmak, kişisel tercihleri teşvik etmek, kişisel ve toplumsal etkilerini geliştirmek, herkesçe kabul gören hedeflere ulaşmaya yardımcı olmaktır.

Tartışma: Karşılıklı fikir alışverişini ve fikir birliğini kolaylaştırmak, kamuoyunu ilgilendiren konularda farklı görüşleri netleştirmek için gerekli ortamı oluşturmak, genel kabul gören tüm yerel, ulusal ve uluslararası konularda daha geniş kamuoyu ilgisi ve katılımı sağlamaktır.

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

İLETİŞİMİN FONKSİYONLARI

Eğitim: Yaşamın tüm aşamalarında entelektüel gelişim, kişilik oluşumu, kişisel yetenek ve kapasitenin gelişimi için bilgi aktarmaktır.

Kültürel Gelişme: Kültürel mirası korumak amacıyla, kültürel ve sanatsal ürünlerin yayınlanması, bireyin ufkunun genişletilmesi, hayal gücünün, estetik gereksinimlerinin ve yaratıcılığının canlandırılması yoluyla, kültürel gelişimi sağlamaktır.

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

İLETİŞİMİN FONKSİYONLARI

Eğlence: Kişisel veya toplu olarak eğlenmek amacıyla, işaret, sembol, ses, görüntü aracılığıyla tiyatro, dans, sanat, edebiyat, müzik, spor vb. aktivitelerin yaygınlaştırılmasını sağlamaktır.

Entegrasyon: Tüm insanların, grupların ve ulusların birbirini tanıma ve anlamalarını, kendileri dışındakilerin yaşam koşullarını, görüşlerini ve isteklerini değerlendirebilmek için gereksinim duydukları farklı mesajlara ulaşmalarını sağlamaktır.

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

İLETİŞİMİN SÜRECİ ve ÖGELERİ



1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

GÖNDERİCİ

- Gönderici, iletişimi başlatan taraftır.
- Karşısındakine mesaj gönderir ve alıcının geri iletimine muhatap olur.
- Gönderici bir kişi, bir kuruluş, bir şirket, bir grup insan v.b. olabilir.
- Gönderici, iletişimin aktif tarafıdır.

GÖNDERİCİ

- ALICI
- MESAJ
- KANAL
- KODLAMA
- KOD ÇÖZME
- GÜRÜLTÜ
- GERİ BİLDİRİM

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

İletişimin kalitesi açısından gönderici nelere dikkat etmelidir?

Ne söylüyoruz.....İçerik

Nerede söylüyoruz.....Yer, mekan

Ne zaman söylüyoruz.....Zaman

Niçin söylüyoruz.....Amaç

Nasıl söylüyoruz.....Üslup

Kime söylüyoruz.....Muhatap

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

ALICI

- Alıcı, göndericinin mesajına muhatap olan taraftır.
- Alıcı bir kişi, bir grup, bir şirket, bir kuruluş v.b. olabilir.
- Alıcı, iletişimin pasif tarafı gibi görülse de gerçekte aktif olmalıdır.

GÖNDERİCİ

ALICI

MESAJ

KANAL

KODLAMA
KOD ÇÖZME

GÜRÜLTÜ

GERİ BİLDİRİM

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

Alıcılar şu yapılarla olabilirler:

- **Görünüşte dinleme** (Dinliyor görünmekle beraber aklın başka yerde olması)
- **Seçerek dinleme** (Söylenenlerin içinden ilgi alanına giren kısmı dinleme)
- **Savunucu dinleme** (Her söyleneni kendine yönetilmiş bir saldırı gibi görüp savunmaya geçme)
- **Tuzak kurucu dinleme** (Dinlediklerinin içinden eksik arama)
- **Yüzeysel dinleme** (Söylenen kelimelerin arka planındaki anlama ulaşamama)

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

İyi - Kötü Dinleme Belirtileri

İyi Dinleme

Baş eğerek tasdik etmek, soru sormak konuşmacıya doğru eğilmek gibi sessiz davranışlar

Kötü Dinleme

Karşınızdakinin sözünü bitmeden kesme, kımıldanma, saate bakma gibi huzursuz davranışlar

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

MESAJ

- Mesaj (İleti), göndericiden alıcıya iletilmek istenen bilgi, duygu, veya düşüncenin belli bir ifadeye dönüştürülen halidir.
- Mesaj bir konuşmaya, bir telefon çağrısına, bir mektuba, bir el-kol işaretine, bir bakışa, bir grafiğe v.b. dönüşerek iletilir.

GÖNDERİCİ

ALICI

MESAJ

KANAL

KODLAMA
KOD ÇÖZME

GÜRÜLTÜ

GERİ BİLDİRİM

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

İletişimin kalitesi açısından mesaj şu özelliklerde olmalıdır:

- Açık olmalıdır.
- Doğruları ifade etmelidir.
- Etken ifadelerden oluşmalıdır.
- Mümkünse kısa olmalıdır.
- İki tarafın anlayabileceği ortak kelime ve seslerden oluşmalıdır.
- Dil bilgisi kurallarına uygun olmalıdır.

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

KANAL

- Kanal, mesajın iletiildiği yol ve araçlardır.
- Sesi ileten hava, telefon telleri, internet kabloları, radyo-TV verici ve alıcıları, ilan panoları, gazete ve benzeri araçlar birer iletişim kanalıdır.

GÖNDERİCİ

ALICI

MESAJ

KANAL

KODLAMA
KOD ÇÖZME

GÜRÜLTÜ

GERİ BİLDİRİM

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

İletişim kalitesinde kanal seçimi önemlidir.

- **Yazılı İletişim** (İş mektupları, raporlar, formlar, anketler, makaleler, kitaplar, yazılı notlar vb.)
- **Sözlü İletişim** (Konuşmalar, sunuşlar, mülakatlar, toplantılar, telefon görüşmeleri vb.)
- **Beden Dili** (Mimikler, jestler, ses tonu, duruş, kişiler arası mesafe, kıyafet, aksesuar, koku, mekan kullanımı vb.)
- **Grafik İletişimi** (Şemalar, diagramlar, çubuk ve pasta dilimli tablolar, haritalar, işaretler vb.)
- **Kitle İletişim Araçları** (Radyo-TV, video, sinema, gazete ve dergiler vb.)

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

KODLAMA - KOD ÇÖZME

- **Kodlama**, göndericinin yaptığı, **kod çözme** alıcının yaptığı işlemidir.
- Zihinde oluşan bilgi, düşünce ve duyguların karşı tarafa iletilmesinde kullanılan simgeleme işlemine **Kodlama**, kodlanarak gelen mesajın aslı gibi veya ona en yakın şekilde algılanması için yapılan işleme de **Kod Çözme** denir

GÖNDERİCİ

ALICI

MESAJ

KANAL

KODLAMA

KOD ÇÖZME

GÜRÜLTÜ

GERİ BİLDİRİM

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

Kodlamada Dikkat Edilecek Hususlar

- İnsanlar arasındaki anlaşmazlıkların büyük kısmı hatalı kodlama veya kodu çözememe gibi faktörlere dayanır.
- Dil bilginiz hem kodlama, hem de kod çözme becerimizi artırır.
- Kodlanan ileti ile kod çözülerek elde edilen ileti her zaman aynı olmaz.
- Kodlama, iletişimin üslubunu belirler.
- Yazı ve konuşma dili kodlama/kod çözme için daha elverişli; beden dili ise çok etkili olmasına rağmen kod çözmede daha risklidir.

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

GÜRÜLTÜ

Gürültü (Parazit), iletişimi engelleyen bütün faktörler gürültü sayılır.

- **Fiziksel Gürültü** (İletişim ortam ve araçlarından ileri gelebilir.)
- **Fizyolojik Gürültü** (Gönderici veya alıcıdaki fizyolojik bozukluktan ileri gelebilir.)
- **Psikolojik Gürültü** (Gönderici veya alıcının o anda içinde bulunduğu psikolojik durumdan ileri gelebilir.)

GÖNDERİCİ

ALICI

MESAJ

KANAL

KODLAMA

KOD ÇÖZME

GÜRÜLTÜ

GERİ BİLDİRİM

1) İLETİŞİMİN TEMEL KAVRAMLARI

GERİ BİLDİRİM

Alıcının kaynaktan gelen mesaja gösterdiği tepkinin, tekrar kaynağa ulaşması sürecidir.

- Gönderici, mesajının anlaşılıp anlaşılmadığını öğrenir.
- Geri bildirim olmadığı bir iletişim, "tek yönlü iletişim" dir.
- Geri bildirim, iletişim sürecinde alıcıya çok yönlü olarak kendini ifade etme olanağı, kaynağa ise kendini tanıma ve değiştirme imkanı sunar.
- Geri bildirim, mesajın içeriğine göre olumlu ve olumsuz olabilir.

GÖNDERİCİ

ALICI

MESAJ

KANAL

KODLAMA

KOD ÇÖZME

GÜRÜLTÜ

GERİ BİLDİRİM