

# Sağlık Kurumlarında İletişim ve Halkla İlişkiler Ders Notları

Öğr.Gör. Emin KAYA  
Süleyman Demirel Üniversitesi

www.eminkaya.net

## İLETİŞİM



www.eminkaya.net

### İLETİŞİM NEDİR?

Communis → Communication  
(Ortak) (İletişim)

İletmek  
Bilgi Vermek  
Açıklamak  
Anlamaya Çalışmak  
Anlatmaya Çalışmak  
Etkilemek  
Öğrenmek  
Tanımak

...

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 2

## İLETİŞİM

### İLETİŞİM NEDİR?

- İletişim; karşılıklı anlamların paylaşılmaya 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 | Süleyman Demirel Üniversitesi 3

# İLETİŞİM



www.eminkaya.net

## 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.

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 4

# İLETİŞİM

## İLETİŞİMİN BAZI TEMEL FONKSİYONLARI

i f(x)= ESMEKET



www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 5

# İLETİŞİM

## 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 | Süleyman Demirel Üniversitesi 6

# İLETİŞİM

## 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.

# İLETİŞİM

## 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.

# İLETİŞİM

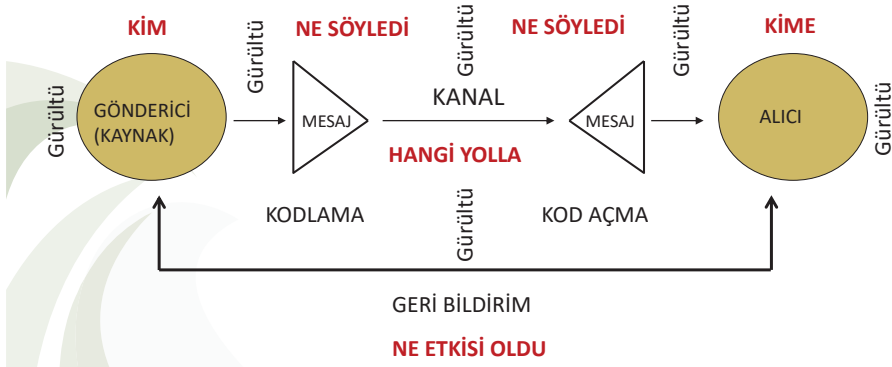
## İLETİŞİMİN FONKSİYONLARI

**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.

# İLETİŞİM

## İLETİŞİMİN SÜRECİ ve ÖGELERİ



# İLETİŞİM

## 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.

<b>GÖNDERİCİ</b>
ALICI
MESAJ
KANAL
KODLAMA KOD ÇÖZME
GÜRÜLTÜ
GERİ BİLDİRİM

# İLETİŞİM

## 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

# İLETİŞİM

## 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

# İLETİŞİM

## Alıcılar şu yapılar da 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)

# İLETİŞİM

## 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**

# İLETİŞİM

## MESAJ

- Mesaj (ileti), 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

# İLETİŞİM

## *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.

# İLETİŞİM

## 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

# İLETİŞİM

*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.)

# İLETİŞİM

## KODLAMA – KOD ÇÖZME

- **Kodlama**, göndericinin yaptığı, **kod çözme** alıcının yaptığı işlemdir.
- 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

# İLETİŞİM

## *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 çözmeye daha risklidir.

# İLETİŞİM

## 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

# İLETİŞİM

## GERİ BİLDİRİM

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

- Gönderici, mesajının anlaşılıp anlaşılmadığını öğrenir.
- Geri bildirim olmadığında 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

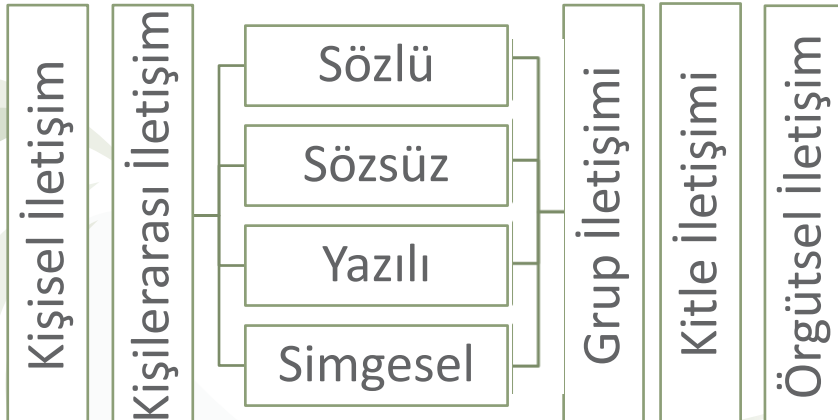
KODLAMA  
KOD ÇÖZME

**GÜRÜLTÜ**

**GERİ BİLDİRİM**

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ





# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİSEL İLETİŞİM

Kişinin kendisiyle iletişimi onun içsel iletişimidir. İnsanın ilk iletişimi kendi iç dünyasında başlar. Kişinin ihtiyaçlarının, yeteneklerinin, davranışlarının ve tutumlarının farkına varması, düşündüklerini kavramaya çalışması ancak kendiyile kurduğu iç iletişimle olur.

Simgeleri bireyin kendi içinde üretmesi ve yorumlaması kendiyile iletişimidir. Bu en yoğun iletişimidir. Kişi iç dünyasında hem kaynak hem de alıcı durumunda bulunur. Bu zihinsel süreçtir.



# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİSEL İLETİŞİM

İnsanın çevresiyle kuracağı iletişim de kendi içinde başlar. İnsan, bilgi kaynağı olduğunda bilgi üretmeye, hedef olduğunda gelen bilgileri yorumlamaya çalışır, her iki durumda da iç iletişim kurar. Kişi, bu iletişimde kendisine ters düşerek çatışmaya girerse çoğu kez savunma mekanizmalarına başvurur.

**Örneğin;** Kişi sigaranın zararlarını biliyor ama kullanmaya devam ediyor ve 'Stresimi azaltıyor' demesi yada böyle düşünmesi Savunma Mekanizmasıdır.



# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİSEL İLETİŞİM

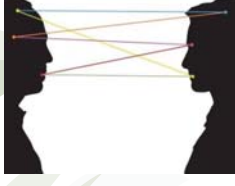
İnsanın iletişiminde içine yönelmesi, kendi iç dünyasını ilgilendiren psikolojik bir durumdur. Yemek, içmek insan biyolojisi için önemli bir olaysa, iletişimde insan psikolojisi için o derecede önemli bir olaydır.

İnsan başkalarıyla iletişim kuramadığında, bu ihtiyacını kendisiyle iletişim kurmaya çalışarak gidermeye çalışır.



# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİLERARASI İLETİŞİM



Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişime “kişiler arası iletişim” denir. İletişimi gerçekleştirenler birbirlerinden sürekli geri bildirim alırlar. Roller göreceli ve esnekler. Çünkü taraflar nöbetleşe gönderici ve alıcı olarak iletişimde bulunur. Kişiler arası iletişimde kelimelerin, ses tonunun ve beden dilinin bıraktığı etkiler farklılık gösterir.

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Kişiler arası iletişimde önemli olan göndericinin bilgi, haber, görüş ve tutumlarıyla alıcıya mesajı doğru iletmesidir. Kişiler arası iletişimde sözlü-sözsüz mesajlar kullanılabilir.

### Yüz Yüze İletişim

- Kelimeler %7
- Ses Tonu %38
- Beden Dili %55

### Telefonla İletişim

- Kelimeler %18
- Ses Tonu %82

*Kişilerarası İletişimde Kelime, Ses Tonu ve Beden Dilinin Etkileri*

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Kişiler arası iletişim sözlü, sözsüz, yazılı ve simgesel araçlarla gerçekleştirilebilir.



# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİLERARASI İLETİŞİM

### Sözlü İletişim:

Konuşma dili olarak adlandırılır. Yüz yüze görüşmeler, toplantılardaki konuşmalar, sunumlar, telefon görüşmeleri gibi eylemler sözlü iletişime örnektir. Sözlü iletişim, temel iletişim kurma yöntemidir.

### Sözlü İletişimin Avantajlar

- Verilen haberin anlaşılma derecesi denetlenebilir.
- Soru sorulabilir.
- Verilen cevaplar kontrol edilebilir.
- Anlaşılmayan konulara açıklık getirilebilir.
- Eş zamanlı olarak geri bildirimde bulunulabilir.

### Sözlü İletişimin Sakıncaları

- Söylenen bir kelimenin, yazıyla ifade edilen bir kelimeye oranla, yanlış anlaşılma ihtimali daha yüksektir.
- Planlar, politikalar ve stratejilerle ilgili kalıcı ve uzun süreli iletişim için uygun bir iletişim yöntemi değildir.
- Alınan sözlü mesaj, zamanla ya tamamen ya da kısmen unutulur veya değişikliğe uğrar.

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİLERARASI İLETİŞİM

### Sözlü İletişim Önerileri

- Sesinizi iyi kullanın
- Karşınızdakinin anlayabileceği dilde konuşun
- Beden dilinizi kullanın
- Konuşma öncesinde amacınızı ve karşı taraftan beklediğiniz tepkiyi saptayın
- Konuşmanızda duruma göre; tanımlamalara, örneklere, açıklamalara, karşılaştırmalara, kanıtlara, istatistiksel bilgilere, tekrarlarla ve görsel yardımcılara yer verin
- Dinleyici yada dinleyicileri gözlemleyin
- Konuşma hızınızı iyi ayarlayın

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİLERARASI İLETİŞİM

### Sözsüz İletişim:

Konuşulan dilin dışında, jestler, mimikler ya da diğer dilsel olmayan işaretler aracılığıyla ifade edilen iletişim biçimlerini kapsar. Günlük iletişimin önemli bir kısmı sözsüz iletişime dayanır.

### Sözsüz İletişim Unsurları

- Baş Hareketleri
- Yüz İfadeleri
- Jest ve Mimikler
- Dokunma
- Giyim Kuşam
- Alan (Mesafe)
- «Mahrem-Kişisel-Sosyal-Genel»

### Sözsüz İletişimin Özellikleri

- Duyguları etkili olarak aktarma
- İletişim eyleminin yokluğunu olanaksız kılma
- Sözel içerik hakkında bilgi verme
- Belirsiz olma

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİLERARASI İLETİŞİM

### BAZI BEDEN DİLİ HAREKETLERİNİN ANLAMLARI

- |   |   |
|---|---|
| 1. Kendi Bedenine Temas (çeneye yaslanma, yanağa yaslanma, şakağa yaslanma vb.) | 1. İç gerginliği ve sıkıntıyı hafifletmeye çalışma  |
| 2. Kol kavuşturma   | 2. Güven ihtiyacının arttığı durumlarda iç gerginliğin giderilmesi  |
| 3. Elleri cebine sokma  | 3. Çevre ile ilişkinin en aza indirmesi isteği  |
| 4. Bacak bacak üstüne atmak veya elleri çeşitli biçimlerde kenetlemek           | 4. İhtiyaç duyduğu temas ve güven duygusunu tatmin etme   |
| 5. Parmak uçlarının altına teması   | 5. Kaybolan veya ihtiyaç duyulan bir fikri geri çağırma içindir. Bu jest aynı zamanda dikkatini yoğun olarak bir noktaya toplamak için yapılır. |

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 34

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİLERARASI İLETİŞİM

### BAZI BEDEN DİLİ HAREKETLERİNİN ANLAMLARI

- |  |   |
|--|---|
| 6. Elin ağzı örtmesi   | 6. Hayret ifadesidir.   |
| 7. Parmakların gömlek veya boyun arasındaki boşluğu genişletmeye çalışması | 7. Kişinin daha çok havaya ve alana ihtiyaç duyduğunu, bir başka deyişle zor durumda olduğunu gösterir. |
| 8. Kulak memesi ile oynamak  | 8. Dikkati yoğunlaştırma isteği   |
| 9. Enseyi ve ensedeki saçları oynamak                                      | 9. Kişinin sıkıntılı bir durumda sevilme ihtiyacını karşılamak amacıyla taşıyan narsistik bir jesttir.  |
| 10. Dokunma  | 10. Bir insana en kısa yoldan "sen benim için önemlisin" mesajını verir.                                |

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 35

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİLERARASI İLETİŞİM

**Yazılı İletişim:** Gönderici ile alıcı arasındaki iletişimin yazı yoluyla yapılmasıdır. Özellikle örgütlerin işleyişinde sıkça kullanılan bir iletişim yöntemidir. Mektuplar, özetler, makaleler, tutanaklar, basın bildirimleri, aylık, yıllık raporlar, gelişim raporları bu grup altında toplanabilir.

www.eminkaya.net

Yazılı İletişimin Avantajları	Yazılı İletişimin Sakıncaları
<ul style="list-style-type: none"><li>İletişimin doğru olmasına katkı sağlar.</li><li>İletişimin kayıtlı ve kalıcı olmasını sağlar.</li><li>Uzun ve kapsamlı geniş mesajlar bozulmadan alıcıya ulaşır.</li><li>Yazılı mesajları çoğaltma ve aynı anda dağıtma imkanı vardır.</li><li>Göndericinin mesajı tekrar gözden geçirme ve yeniden düzenleme olanağı vardır.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Değişim ve geribildirim yavaştır.</li><li>Zaman tüketimi ve zorluğu fazladır.</li><li>Mesajı görmesini istemediğimiz kişilerin eline geçebilir.</li><li>Kalıcı olmasının olumlu olmasının yanı sıra aynı zamanda olumsuz sonuçlar doğurabilir.</li><li>Beden dili kullanımına imkan tanımaz.</li></ul>

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 36

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİŞİLERARASI İLETİŞİM

**Simgesel İletişim:** Simge, nesnelerin zihnimizde oluşturduğu algılardır. Dolayısıyla nesne ile aramızda simgesel bir iletişim vardır. Bu iletişim, sosyokültürel koşullara bağlı olduğu kadar uluslararası kabul görmüş simgelerde vardır. Örneğin; terazi adaletin, sopya dolanmış yılan sağlığın simgesi olarak kabul edilmiştir.



# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – GRUP İLETİŞİMİ

Grup iletişimi; birbirine ileti gönderen ve birbirinin iletilerini kabul eden belirli sayıdaki kişi arasında sürdürülen iletişimdir. Grup iletişiminde grup üyeleri, düşüncelerini grubun diğer üyeleri ile iletişim kurarak paylaşır.

Organizasyonlarda grup üyeleri arasındaki uyumluluğu sağlayan faktör iletişimdir. Grup iletişiminde grubun büyüklüğü ve grup üyeliği dönüşüm hızı grupta iletişimi etkileyen faktördür.



# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİTLE İLETİŞİMİ

Türkçede "kitle haberleşmesi" şeklinde ifade edilen kitle iletişimi; toplumun bütününe veya bir bölümünü kapsayan ve etkileyen bir güç unsurudur.

Kitle iletişimde belirli bir kaynaktan hedef kitleye mesajların tek yönlü olarak gönderilmesi söz konusudur.

Kitle iletişimi toplumu bilgilendirmek bir kurumu veya kişiyi övmek suçlamak ve savunmak amacıyla kurulabilir.

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİTLE İLETİŞİMİ

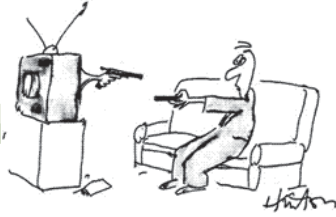
Kitle İletişim Araçlarının İşlevleri	Kitle İletişim Araçlarının Özellikleri
<ul style="list-style-type: none"><li>• Haber verir,</li><li>• Eğlendirir,</li><li>• Bilgi verir ve eğitir,</li><li>• Mal ve hizmetleri tanıtır,</li><li>• Boş zaman geçirir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sosyal statüsüne göre herhangi bir farklı yaklaşım oluşturmadan çok sayıda insana aynı iletiyi aynı anda ulaştırabilmektedir.</li><li>• Yayınları ile belirli bir süreklilik ve düzenlilik (yayın periyodu) gösterir.</li><li>• Sürekli ve düzenli yayınları ile toplumda kendilerine karşı bir talebin oluşmasına neden olur; bu talep, zamanla alışkanlığa, hatta ihtiyaca dönüşür.</li><li>• Kitle iletişim araçları ile gerçekleşen iletişim sürecinde geri besleme imkânı yoktur. Bu nedenle alıcının tepkisi anında ölçülememektedir.</li></ul>

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 40

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – KİTLE İLETİŞİMİ



www.eminkaya.net



Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 41

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

Örgütsel iletişim, birden fazla kişinin bir araya gelerek belli bazı ortak amaçları yerine getirmek üzere koordineli olarak çalıştıkları organizasyonlardaki doğal ve planlı tüm iletişim akışını, süreçlerini ifade eder. Örgütsel iletişim, her çeşit örgütteki tüm iletişim süreçlerini kapsayan genel bir şemsiyedir. Örgütlerde iletişimin temel amaçları şunlardır:

- Bilgi
- Motivasyon
- Kontrol
- Örgütsel Heyecan



www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 42

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

Örgütsel iletişimin işleyişi yapısı bakımından biçimsel (formal) ve biçimsel olmayan (informal) olmak üzere iki ana grupta incelenebilir.

**Biçimsel İletişim:** Örgütlerde iletişim denildiği zaman genellikle biçimsel iletişim anlaşılır. Örgütler gerek iç çevreleri gerekse dış çevreleriyle iletişimlerini çeşitli biçimlerde gerçekleştirirler. Bunlar;

- Yukarıdan Aşağıya Doğru İletişim
- Aşağıdan Yukarıya Doğru İletişim
- Yatay İletişim
- Çapraz İletişim

# İLETİŞİM

## İLETİŞİM TÜRLERİ – ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

**Biçimsel Olmayan İletişim:** Bilginin resmi olmayan bir şekilde dedikodu ya da söylenti şeklinde yayılmasıdır.

- Eğer etkili bir iç formal iletişim yoksa ortaya çıkar.
- Kişiler kendileri ve firmaları hakkında konuşma konusundaki psikolojik ihtiyaçlarını giderirler.
- İnfomal iletişimde mesajlar değişikliğe uğrayabilirler.



# İLETİŞİM

## İLETİŞİMİLE İLGİLİ GENEL YANILGILAR

- Anlamların sözcüklerde ve şekillerde aranması
- İletişimin sözel bir süreç olarak ele alınması
- Anlatmanın iletişim olarak görülmesi
- İletişimin tüm sorunların çözümü olarak görülmesi
- İletişimin her zaman çok iyi bir şey olarak görülmesi
- 'Ne kadar çok iletişim kurulursa o kadar iyidir' düşüncesi
- İletişimin doğal bir yetenek olduğu düşüncesi

# İLETİŞİM

## İLETİŞİMDE MESAFELER

İletişimde –özellikle sözsüz iletişimde- mesafelerin özel bir önemi vardır. Mesafeyi bilinçli kullanarak karşımızdakine mesaj verebilir veya vermek istediğimiz bir mesajı pekiştirebiliriz. Pek çok kaynakta kişiler arası ilişkileri tanımlamak için mesafeler 4 ana başlıkta açıklanır. Bunlar:

### 1) Mahrem Alan (0-25 cm)

Yapılan araştırmalarda mahrem alan 0-25 cm olarak belirlenmiştir. Mahrem alanımızın içine sadece özel duygusal ilişkimiz olan insanları alırız. İstemediğimiz kişiler tarafından mahrem alanımız aşıldığında sıkıntı, gerginlik ve saldırganlık eğilimimizde artış yaşarız. Bu tür olaylar genelde asansörde, dar bir alandan iki kişi aynı anda geçmemiz gerektiği gibi durumlarında ortaya çıkar. Bu alanda bizim seçmediğimiz kişiler ile uzun süre birlikte olmak istemeyiz; uzun süre birlikte olmak kızgınlık yaratabilir. Kalabalık otobüslerde sıklıkla kavga çıkması, sinirlerin gergin olması bu yüzdendir.

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 46

# İLETİŞİM

## İLETİŞİMDE MESAFELER

### 2) Kişisel Alan (25-100 cm)

Arkadaşlarımızla konuşurken koruduğumuz 25-100 cm arası mesafedir. İstemediğimiz insanların en fazla bu kadar yaklaşmasına izin veririz. Aksi takdirde kendimizi çekeriz. Arkadaşlarımızla, dostlarımızla ve hoşlandığımız, yakın bağlantıda olduğumuz alandır. Günlük normal koşullar altında diğer insanlarla ilişki içindeyken kullanılan mesafedir.

### 3) Sosyal Alan (100-250 cm)

Tanıdıklarımızla, iş yerindeki arkadaşlarımızla ilişki kurarken koruduğumuz mesafedir. Bürolarda buna masalar, saksılar, koltuklar, vs. yardımcı olur. Bu alan içindekilerle selamlaşma gereği duyarız. İş görüşmelerinde, sosyal aktivitelerde, yeni tanıştığımız ya da az tanıdığımız kişiler ile iletişimde kullandığımız mesafedir. Mesaj alışverişinin sürekli ve verimli olması için, görüşmenin bu alan içinde yapılması önem taşır.

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 47

# İLETİŞİM

## İLETİŞİMDE MESAFELER

### 4) Genel Alan (250 cm ve ilerisi)

Otobüs durağı, otellerin lobileri gibi topluma açık alanlarda korumak istediğimiz mesafedir. Bu alanın dışındakilerle selamlaşma ihtiyacı duymayız. Özel ve önemli konularda, karara bağlanması gereken konularda bu mesafeden sonuç almak pek mümkün olmaz; büyük ölçüde mesaj kaybı olur. Bu mesafeyi bilinçli olarak kullanan, bilinçli olarak araya bu mesafeyi koyan kişinin iletişime çok az zaman ayırmak istediği ya da iletişimi sonlandırmak istediği anlaşılabilir.

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 48