

# SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ



## HEMŞİRELİK BÖLÜMÜ

*HEM108-Kendini Tanıma ve İletişim  
Yöntemleri*

*Dr. Öğr. Üyesi Oya Sevcan ORAK*

# KİŞİLERARASI İLETİŞİM

## *HEM108-Kendini Tanıma ve İletişim Yöntemleri*

### *Hafta-1*

NOT: Ders sunumları «Gürhan & Okanlı (2017) Yaşamın Sırrı İletişim» kitabı temel alınarak hazırlanmıştır. Derste temel kaynak olarak bu kitap kullanılmaktadır.



# İLETİŞİM

Etkileşimin olduğu her yerde iletişim, iletişimin olduğu her yerde de etkileşim vardır.

Yeryüzünde var olan tüm canlı ve cansız nesnelere birbiri ile iletişim/etkileşim halindedir.



- İş hayatındaki başarının %85i doğru iletişim kullanmadan, kusurların %75'i, iş hayatındaki iletişim eksikliğinden, iş hayatındaki kayıpların %80'i ise kötü iletişimden kaynaklandığı belirtilmektedir.



# İLETİŞİM SÜRECİ

İletişim süreci **tek yönlü** ve **çift yönlü** olmak üzere iki yönlüdür. Her iki çeşit iletişimi de yeri geldiğinde kullanmaktayız. Fakat özellikle sağlık – eğitim – aile vb alanındaki iletişim iki yönlü iletişim olmalıdır.



İletişim sürecinin tek yönlü işleyişinde bir kaynaktan bir ya da çok alıcıya olacak şekildedir. Buradaki amaç sadece iletinin alıcıya ulaşmasıdır. Alıcının iletiyi istenilen biçimde tam olarak algılayıp algılamadığı ve ne ölçüde etkilendiği araştırılmaz.



- Çift yönlü iletişim sürecinin başlaması için her hangi bir duygu ve düşüncenin oluşması gerekmektedir. Var olan bu duygu ve düşünceler çeşitli sembollerde kullanılarak karşı tarafa gönderilmesi ile süreç devam eder.



# İLETİŞİM SÜRECİ

- **KAYNAK / GÖNDEREN**
- **ŞİFRELEME/ KODLAMA**
- **MESAJ/ SİNYAL/ İLETİ**
- **ALICI; Deşifre/ Kodlamayı çözme/Kod açıcı**  
**Algılama ve Değerlendirme/Filtreleme**
- **GERİ BİLDİRİM ( FEEDBACK)**
- **KANAL**
- **ÇEVRE**





# İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ

**Kişi içi iletişim**

**Kişilerarası İletişim**

**Grup İletişimi**

**Örgütsel İletişim**



# ÖRGÜTLER

İnsanların ihtiyaçları doğrultusunda ortaya çıkan yapılardır. Örgütler, biçimsel ya da biçimsel olmayan bir yapıya sahip, bireylerin tek başlarına gerçekleştiremeyeceği amaç/amaçları olan, birden fazla insan ve bunların birbirleri ile etkileşiminden oluşur.



# Örgütsel İletişimin Yapısı/Kanalları

- Örgüt içinde biçimsel ve biçimsel olmayan yapıya bağlı olarak örgüt dışında ise (toplum ile ortak dil kullanabilme/iletişim vb.) ayrımlar yapılabilmektedir



# Biçimsel İletişim Sistemi

Organizasyon yapısına bağılı olarak ortaya çıkan iletişim ilişkileri ve kanallarını içermektedir. Biçimsel yapı organizasyon içinde; kimin kimlerle, hangi konularla ne zaman, ne şekilde, ne amaçla iletişim kuracağını belirlemektedir.

Yatay olarak çeşitli birim ve bölümleri içerirken dikey olarak da değişik hiyerarşik kademeleri içermektedir.



# Biçimsel Olmayan İletişim Sistemi (Doğal iletişim sistemi);

- Çalışanlar arası kişisel yakınlık ve etkileşimler sonucu ortaya çıkan biçimsel olmayan örgüt iletişimidir. Biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim sistemi birlikte örgütün iletişim ihtiyacını (biçimsel yapı “olması gerekeni” biçimsel olmayan yapısı ise “olanı” göstererek) karşılayabilmektedir.



# Örgütün İletişim Engelleri

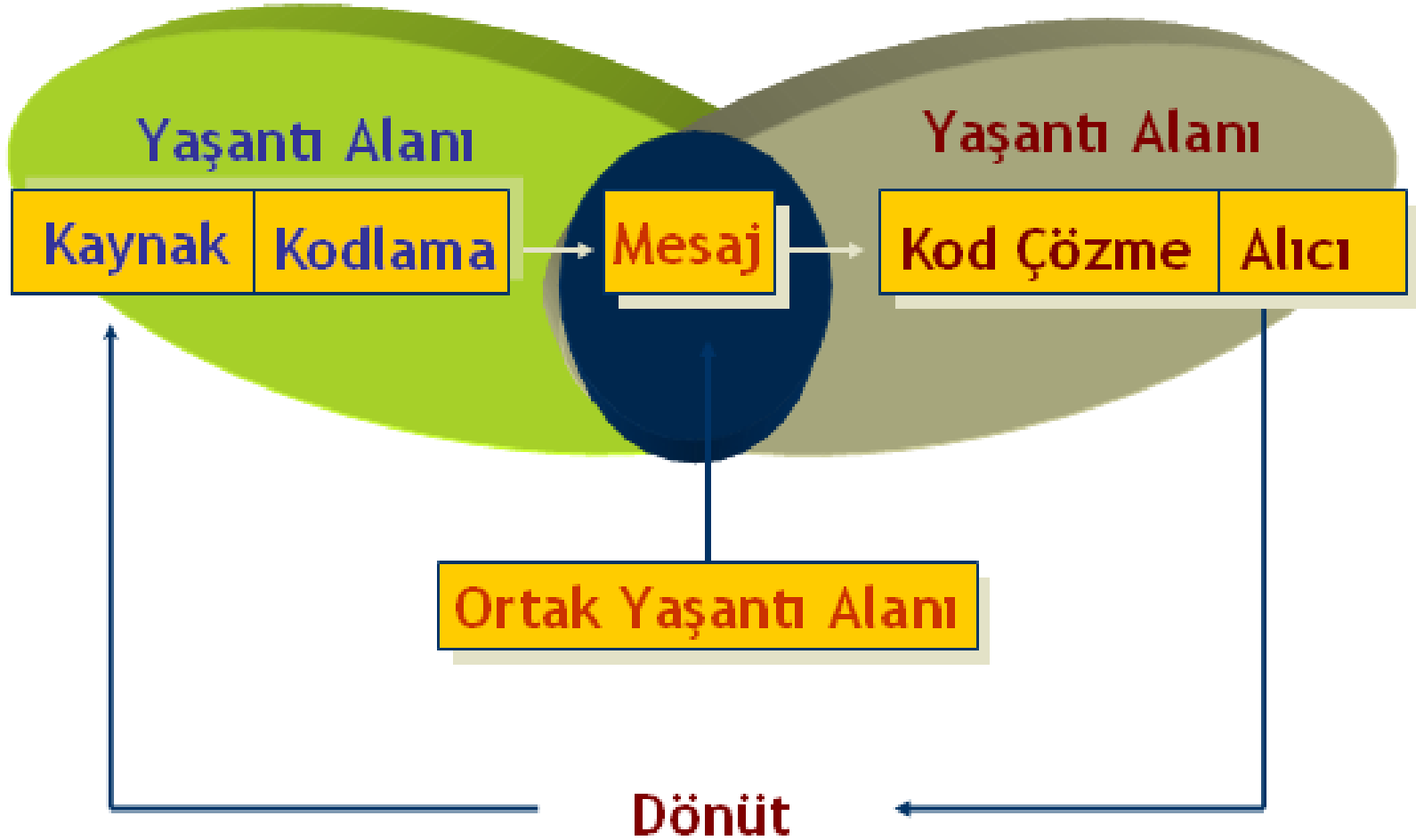
- *Organizasyonlarda iletişim engelleri*
- *Örgütlerde çatışma ve çatışma yönetimi*



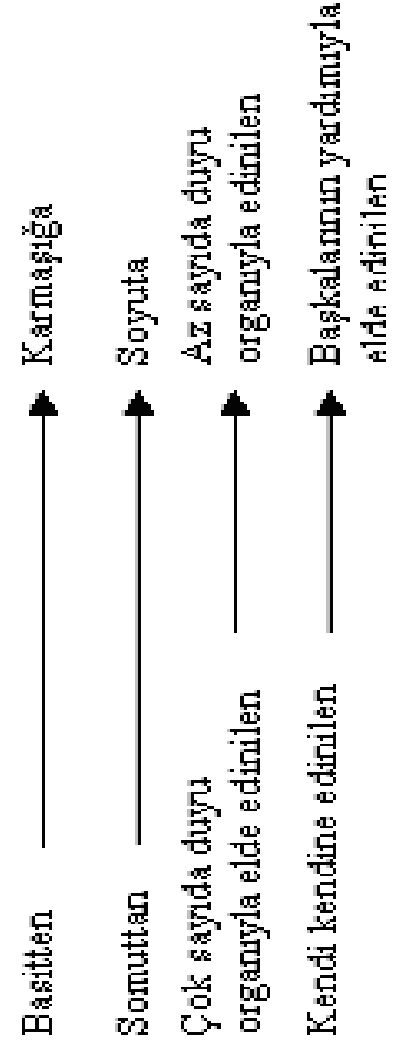
# Farklı ortamlarda iletişim (hastane-okul vb.)

- Okul- sağlık vb ortamlarda iletişim biraz daha farklılaşarak önem taşımaktadır. Bu nedenle burada iletişimin içine aynı zamanda eğitimlerde girmesi nedeni ile daha farklı ele alınmalıdır.









# İLETİŞİM TÜRLERİ

**Sözlü İletişim**

**Yazılı İletişim**

**Sözsüz İletişim**



# Gazetecilikte kullanılan ve 5N 1K

Ne söylüyoruz?.....İçerik

Nerede söylüyoruz?.....Yer, mekan

Ne zaman söylüyoruz? .....Zaman

Niçin söylüyoruz?.....Amaç

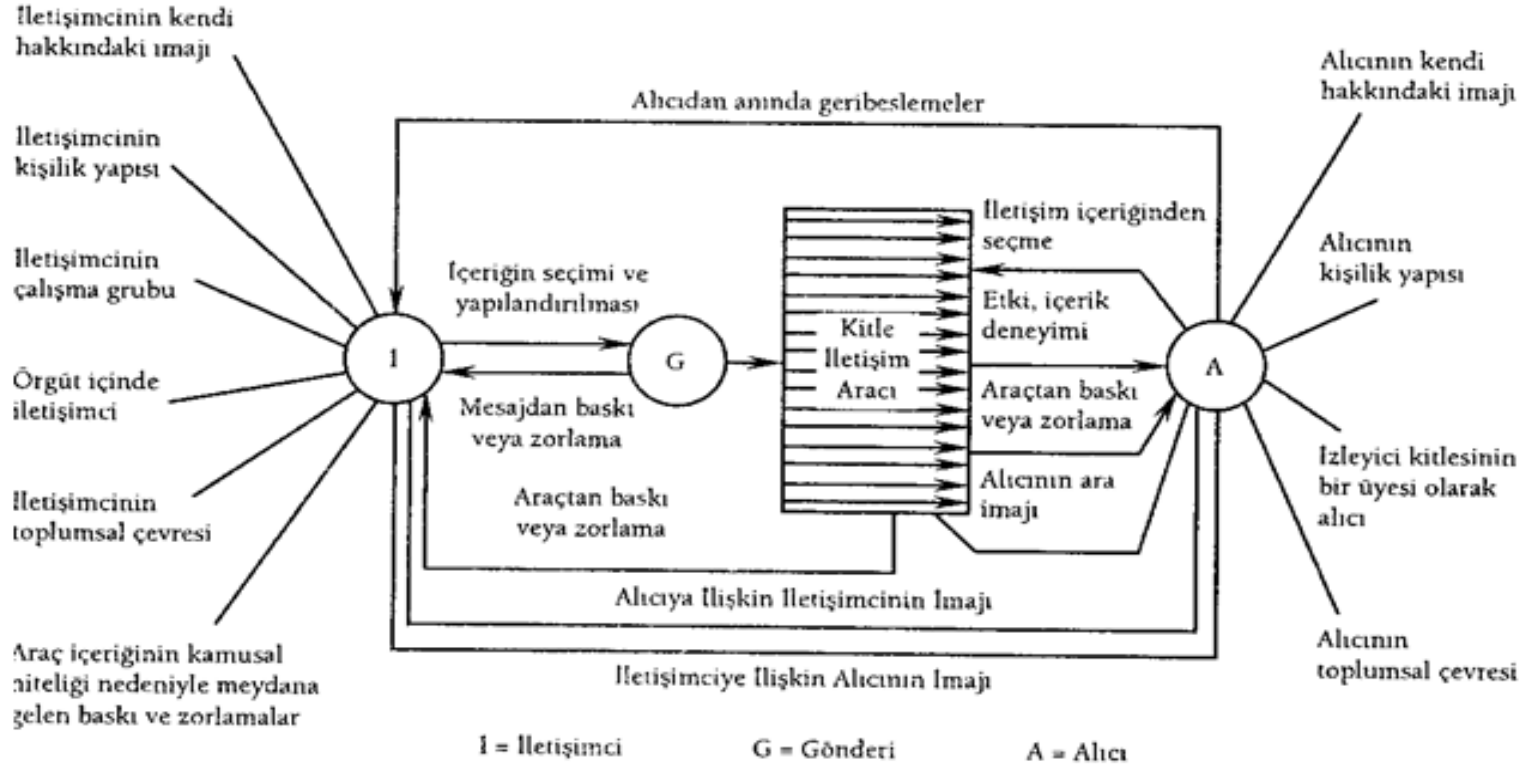
Nasıl söylüyoruz?.....Üslup

Kime söylüyoruz?.....Muhatap



# İLETİŞİM MODELLERİ

## Maletzke Modeli;



Sekil 2.6.3 Tamamlanmış Maletzke modeli (Maletzke'ye dayanarak 1963).

# KAYNAKLAR

- Gürhan N. & Okanlı A. (Eds). (2017). Yaşamın Sırrı İletişim. Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri.

