



SAĞLIK KURUMLARINDA İLETİŞİM BECERİLERİ

İletişimin tanımı

İletişimde Temel Öğeler

İletişim Süreci

İletişim Sürecini Etkileyen Değişkenler

İletişim Türleri

Sözlü İletişim

Konuşma

Etkili Konuşma

Etkili Konuşma Öğeleri

Konuşma Eylemini Oluşturan Öğeler ve Önemi

İyi Bir Konuşmacıda Aranılan Özellikler

Dinleme

Dinleme Türleri

Etkileyici ve İyi Bir Dinleyici Olmak İçin Yapılması

Gerekenler

Sözsüz İletişim

Sözsüz İletişimin İşlevleri

Sözsüz İletişimi Kullanmanın Yolları

Empati

Yazılı İletişim

Kişilerarası İletişim

Kişilerarası İletişimi Etkileyen Temel Faktörler

İletişimi Engelleyen Faktörler

Sağlıkta İletişim Becerileri

Hekim – Hasta İletişimi

Hekim – Hasta İletişimi Tipleri

Hekim – Hasta İletişimi İlişkisi(Paternalistik Yaklaşım)

Katılımcı Yaklaşım

Hastalarla İletişimde Engeller

Sağlık Alanında İletişim Türlerine İlişkin Bilgiler

Hastane Ortamında İletişim

Sağlıkta Toplumsal İletişim

Örgütsel İletişim

Örgütsel İletişim Biçimleri

Örgütlerde Etkili İletişimi Engelleyen Unsurlar

Yöneticinin Örgütte Etkili İletişim Oluşturmadaki Rolü

İLETİŞİMİN ÖNEMİ

- İletişim, yöneticilerin başarısı ve örgütlerin etkililiği üzerinde rol oynayan en önemli süreçlerden biridir.
- Yöneticiler, zamanlarının önemli bir kısmını iletişime ayırırlar.
- İletişim, yöneticinin iş yaptırmak için kullandığı temel araçtır.

TANIMLAR

- Bir kişiden diğer bir kişiye olan bilgi, veri ve anlayış aktarmasıdır.
- İstenen sonuçları başarmak ve davranışları etkilemek amacıyla insanlar arasında sözlü ya da sözlü olmayan diğer araçlarla anlayış sağlamaktır.

TANIMLAR

- İletişim, anlamların sadece iletilmesinden daha kapsamlıdır, aynı zamanda anlaşılması gereklidir.
- İletişim anlamların hem aktarılmasını hem de anlaşılmasını kapsamaktadır

İLETİŞİM

- Bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir.
- Anlamaların insanlar arasında ortak sembollerin kullanılmasıyla yer değiştirdiği bir işlemdir.

İLETİŞİMDE TEMEL ÖĞELER

İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖĞELERİ

KAYNAK

Davranışlar

- Fikir
- Bilgi
- Duygu
- Tutum
- Beceri

MESAJ

Semboller

- Gerçek obje
- Modeller
- Resim
- Hareket
- Ses

KANAL

İletici Araç & Yöntemler

- Sözsüz iletişim
- Sözlü iletişim
- Basılı/yazılı araçlar
- Yöntemler

ALICI

Davranışlar

- Fikir
- Bilgi
- Duygu
- Tutum
- Beceri

Dönüt (Geri Bildirim)

GÖNDERİCİ

- İletişim sürecinin başarısı, büyük ölçüde göndericinin bilgi yetenek ve özelliklerine bağlıdır.
- İletişim önce göndericinin zihinsel süreçleri ile başlar.
- Alıcının bilgi alanına giren, anladığı, alışmış olduğu sembolleri kullanmaya özen göstermelidir.

ALGILAMA VE DEĞERLEME (FİLTRE)

- Hem gönderici hem de alıcı için geçerli olan bir unsurdur.
- Kişilerin algıları ile ilgilidir.
- Algılama süreci; kişilerin değer yargıları, amaç ve hedefleri, ihtiyaçları, içinde yetiştikleri kültürel ortam, bilgileri, hisleri, geçmişteki tecrübeleri, biyolojik ve fiziksel özellikleri gibi bir çok etmenden etkilenir.

MESAJ

- Gönderici, kullandığı kavramları bir mesaj şeklinde kodlar.
- Mesaj göndericinin fiziksel ürünüdür.
- Mesaj kodlama, sembollerin nasıl düzenleneceğini saptar.

KANAL

- Alıcı ve gönderici arasındaki bağıdır.
- İnsanların beş duyu organı, beyine giden iletişim kanallarıdır.

ALICI

- Başarılı bir iletişim, alıcı tarafından mesajın alınarak kodun çözüldüğü ve ona bir anlam verildiği zaman oluşur.
- Alıcının mesaja istenilen anlamı verip vermemesi bazı faktörlere bağlıdır.
- Doğru bir iletişim hem kaynağın hem de alıcının kullanılan kodlama sistemini ve sembolleri bilmelerini gerekli kılar.

GERİ BİLDİRİM

- Bir alıcı, bir mesajın kodlarını çözdükten ve ona bir anlam verdikten sonra bir kaynak durumuna dönüşür.
- Almış olduğu mesajı cevaplandırmak üzere gönderici olarak bir mesaj hazırlayıp bunu bir kanal aracılığı ile eski göndericiye iletir.
- Geri bildirim, göndericinin mesajının alınıp alınmadığını ve doğru bir şekilde yorumlanıp yorumlanmadığını öğrenmesini sağlar.

GÜRÜLTÜ

- İletişimin doğruluğunu ve güvenilirliğini azaltan herhangi bir unsurdur.
- İletişimin diğer bütün unsurlarının içinde bulunabilir.

İLETİŞİM SÜRECİNİ ETKİLEYEN DEĞİŞKENLER

- Alıcının iletişim becerisi (algılamaya ilişkin duyuları, duyma ve dinleme)
- Alıcının bireyin düşüncelerini açık ve kesin olarak algılayabilmedeki yetersizliği, iletişimde bozukluk yaratır.

İLETİŞİM SÜRECİNİ ETKİLEYEN DEĞİŞKENLER

- Alıcının dinleme, işitme ve anlama eksiklikleri iletişimin etkisini azaltır.
- Her bireyin kendine özgü deneyim ve bilgilerine dayanan bir tecrübe alanı vardır. Dil gibi simgeler kişinin tecrübe alanıyla ilgili olduğu sürece bir anlam taşır.

İLETİŞİM SÜRECİNİ ETKİLEYEN DEĞİŞKENLER

- Göndericinin iletişim becerisi (konuşma ve yazma)
- Aynı dilde bile, aynı sözcüğü herkes aynı anlamda kullanmayabilir.
- Kelimelerin ifade ettiği anlam, herkes için tecrübe alanının ışığında anlamlıdır.