

SAĐLIK KURUMLARI YÖNETİMİ

SAĐLIK KURUMLARINDA İLETİŞİM VE ÖNEMİ

Yrd. Doç. Dr. Perihan ŐENEL TEKİN

- Yöneticilerin başarısı ve organizasyonların etkinliği üzerinde rol oynayan en önemli süreçlerden birisi iletişim (haberleşme) sürecidir.
- İş hayatında çeşitli kademelerdeki yöneticiler arasında yapılan bir araştırma, bunların zamanlarının %75 ile %95'ini iletişime ayırdıklarını belirlemiştir.

- İletişim, yöneticinin iş yaptırmak için kullandığı en temel araçtır.
- İletişim yönetim uygulamaları için gerekli ancak yeterli değildir.

Temel İletişim Süreci:

- İletişim nedir?
- “...bir şahıstan diğer bir şahısa olan bilgi, veri ve anlayış aktarmasıdır.”

- Yöneticinin başarısı astlarının başarısına bağlıdır. Bu ilişki yöneticinin astları ile eksiksiz ve problemsiz bir iletişim içinde olmasını gerektirir.
- Bu iletişim şekli sadece astlarla değil, üstler ve aynı kademedeki meslektaşlar içinde gereklidir.

- İletişim eğer kurallarına uyulmazsa bir darboğaz rolü oynayabilir ve mesajın ancak bir kısmı ilgililere ulaşabilir.
- Bunun sonucu ise, gecikme, performans düşüklüğü, kayıp, zarar vs. şeklinde kendini gösterir.

İletişim sürecinin unsurları

- Gönderici
- Algı (Filtre)
- Mesaj (haber-ileti)
- İletişim kanalı
- Çevre koşulları
- Alıcı
- Geriye bilgi akışı (feedback-dönüt)

- Gönderici: iletişim sürecinin var olması için gerekli iki kiřiden birisi gndericidir.
- İletişim süreci ilk önce göndericinin zihninde düřündükleri ile bařlar.

- Algı (filtre): hem gönderici hem de alıcı için söz konusu olan algı kendilerine ulaşan mesajları değerlendirme tarzları ile, kısacası kişilerin “algı”ları ile ilgilidir.
- Algı nedir?
- Kişilerin çevreleri ile ilgili bilgiyi duyma, organize etme, anlama ve değerlendirme süreci olarak tanımlanabilir.

- Algılamada beyin, kişinin içinde bulunduğu durumdan beklentilerini, geçmiş yaşamını, diğer duyu organlarından gelen başka duyuları toplumsal ve kültürel etkileri hesaba katarak uyaranlara bir anlam verir.

Algılamadaki farklılıkların sebepleri nelerdir?

- Algılama süreci kişilerin sahip oldukları değer yargıları, amaç ve hedefleri, ihtiyaçları, içinde yaşadıkları kültürel ortam, bilgileri, hisleri, geçmişteki tecrübeleri ve hatta fiziksel özellikleri gibi faktörlerden etkilenmektedir.

Algı iletişim süreci için neden önemlidir?

- Çünkü, davranışı etkileyen algıdır.

- Mesaj (Haber-İleti): temel iletişim sürecinin üçüncü unsuru mesajdır.
- Mesaj, göndericinin fikir, düşünce arzu, istek ve verilerini belirten sembollerdir.
- Göndericinin gönderdiği sembollerin alıcı taraf için de aynı anlamları taşıması gerekir.

- İletişim kanalı: mesajın göndericiden alıcıya doğru aktığı yolu ifade eder.
- İletişim kanalı mesajı ifade eden sembolleri bozma ihtimalinden dolayı önemlidir.

İletişim kanalları formal (resmi) ve informal (gayri resmi) olabilir.

- Formal iletişim kanallarından kasıt, şekli, zamanı, yeri, kapsamı ve mekanizması belli ve tarif edilmiş yollardan mesajların alınıp verilmesidir.
- Kurum içi iç yazışma ve memo sistemi
- Prosedürler,
- İlan tahtası,
- Öneri/Şikayet sistemi
- Koordinasyon toplantıları,
- Şirket gazetesi,
- Bilgisayara dayalı iletişim (e-posta gibi).

- İnfornal iletifim kanalları ise, özelliğleri tarif edilmemiş, kendiliğinden oluşın ve iletifimi sağlayan yollar olarak tanımlanabilir.
- Kurum içindeki infornal gruplaşmalar,
- Kurum dışında sosyal birliktelikler,
- İşin özelliği nedeniyle değişik departman ve kişilerle kurulan ilişkiler,
- Dedikodu, rivayet, söylenti, yakıştıırma, uydurma haberlerin yayılmasını sağlayan her türlü gruplaşmalar.

- Çevre koşulları: mesajın iletişim kanalı içinden akışını etkileyen koşulları ifade eder.
- Mesajları bozma özelliği taşıması nedeniyle önemlidir.
- Sadece fiziksel değil sosyal ortam da bir çevre koşuludur.

- Alıcı: temel iletişim sürecinin en önemli unsurlarından birisi de alıcıdır.
- Alıcının mesajı taşıyan sembolleri duyu organları kanalı ile algılamasıyla iletişim süreci tamamlanır.
- Alıcının her şeyden önce iyi bir dinleyici olması gerekir.

- Geriye bilgi akışı (Feedback-dönüt): temel iletişim sürecinin son aşamasıdır.
- Alıcının, göndericinin mesajına bir çeşit cevabıdır.
- Geriye bildirim olmayan bir iletişim tek yönlü bir iletişimdir.

ETKİN İLETİŞİMİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER:

- Kişisel faktörler
- Fiziksel faktörler
- Semantik faktörler
- Zaman baskısı
- Algılamadaki seçicilik