

SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ DERSİ

İLETİŞİM

DOÇ.DR.EDA PURUTÇUOĞLU



İLETİŞİM

İnsan sosyal bir varlıktır ve yaşamını sürdürebilmesi için çevresiyle sürekli iletişim kurma ihtiyacı içerisindedir. İnsanın biyolojik bir varlıktan sosyal bir varlığa dönüşmesini sağlayan en önemli unsurun **iletişim** olduğunu söylemek mümkündür.*

Gazete okumak, televizyon haberlerini dinlemek, yoldaki trafik işareti, reklam panoları ve benzeri diğer unsurlara maruz kalmamız aslında iletişimin bir parçası olarak görülebilir. Bu noktada iletişim kavramı olarak içerisinde paylaşım ve etkileşim edimlerini içermektedir .



İLETİŞİM

İletişim karşılıklı konuşmak, iki kişinin sohbet etmesi, ilişkileri iyi tutma becerisi, söylenenleri anlayabilme ve uygun tepkiler üretebilme gibi tanımlamalardan daha ötesini içermektedir.

İnsan varoluşundan itibaren sürekli olarak hem doğa ile etkileşimde bulunmak, hem de doğa koşullarının acımasızlığı ve çevredeki uyaranları anlamlı kılmak adına diğer insanlarla işbirliği içinde olmak durumunda kalmıştır. Bu süreçte bilginin paylaşılması, ortak anlamlar üretme çabaları iletişim kurma zorunluluğunu beraberinde getirmiştir. İnsanların bilgileri paylaşmak, kendilerini ifade etmek için çıkardıkları sesler, bu seslere eşlik eden vücut hareketleri, mağara duvarlarına çizilenler zaman içerisinde daha da anlamlı ve sistemli ortak yapılar haline gelmeye başlamıştır. Böylece farklı coğrafyalarda farklı diller ortaya çıkmış ve dildeki sözcüklerin, duyguların, düşüncelerin belli işaretlerle; kağıda, taşta, toprağa, tahtaya,...vb. dökülmesi ile de yazı doğmuştur. Tüm bunlar insanın anlamak ve anlaşılacak için gösterdiği çabanın bir ürünüdür ve iletişimin insan için ne kadar vazgeçilmez bir olgu olduğunun kanıtıdır.



İLETİŞİM

İletişim, konu itibariyle doğa kadar eski bir geçmişe sahiptir. Günümüzde iletişim artık bir bilim olarak kabul edilmektedir. Geçmişten beri canlı ve cansızların bütünlüğünü belirli kanun ve ilkelere göre inceleyen fizik, kimya, biyoloji bilimlerinin durumlarına karşılık, **iletişim**, daha çok insan-insan, insan-makine, insan-çevre ve sosyal iletişimlerini konu edinmiştir.



İletişim Nedir?

İletişim sözcüğü, dilimizde, Latince'deki **commurtis** sözcüğünden türetilmiş **communication** kavramının karşılığı olarak kullanılmaktadır. Buna göre, açığa vurmak, iştirak etmek, paylaşmak anlamını taşımaktadır.

İletişim sürecinin temelinde bireylerin sosyalleşmeleri söz konusudur.

İletişim Nedir?

İletişim Türü (Oransal Olarak) •

Yazma % 9

Okuma % 16

Konuşma % 30

Dinleme % 45 •

İletişim Türü (Saat Olarak)

Yazma 1,5 saat

Okuma 3 saat

Konuşma 4.5 saat

Dinleme 7 saat

Kaynak: Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, İletişim Modülü, 2009

İLETİŞİM İLKELERİ

İletişim kendinizde başlar

İletişim diğerlerini içerir

Tüm iletilerin bir içeriği bir de ilişkili boyutu vardır

İletişim karmaşık bir süreçtir

İletişimin niceliği, iletişimin niteliğini arttırmaz

İletişim kaçınılmazdır, geriye döndürülemez ve tekrar edilemez

Örgütsel iletişim nedir?

Örgütteki bireyler ve gruplar arasında olması gereken uygun etkileşimi sağlayan unsur **örgütsel iletişim** olarak tanımlanmaktadır.

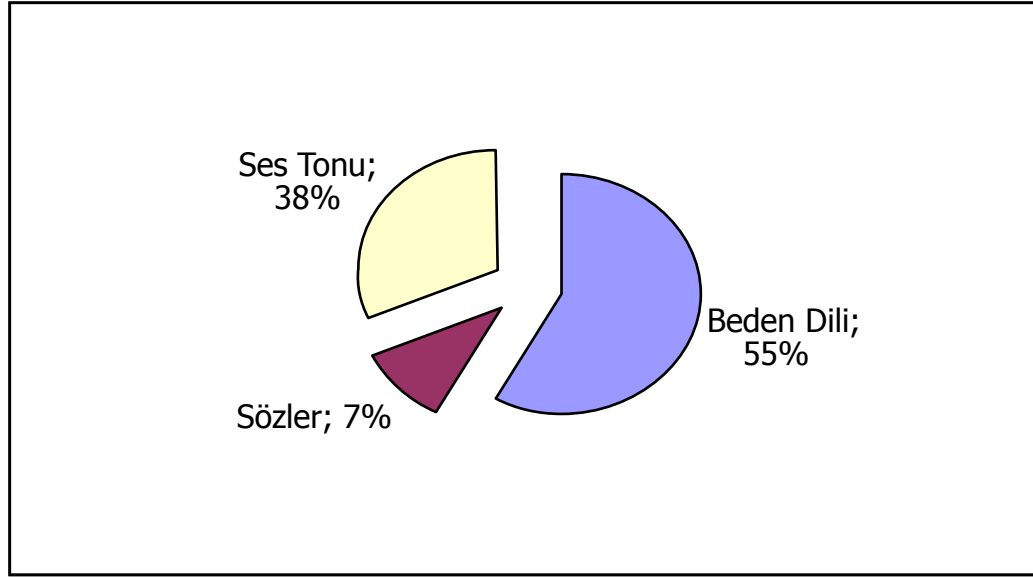
Örgütsel iletişimin fonksiyonları

- örgütsel değişimi,
- örgüt üyelerinin ortak amaçlar etrafında bütünleşmesini,
- tanımlanan hedef ve amaçların gerçekleşmesi için motivasyon ruhunu,
- eşgüdüm ve uyum içinde görev paylaşımını ve
- paylaşılmış olan görevlerin yerine getirilmesini sağlamaktadır.

Örgütsel iletişimin yapısı(kanallar)

Örgütsel iletişim, sistem yaklaşımı açısından ele alınarak, örgüt içi ve örgüt dışı iletişim şeklinde incelenebilir. Örgüt içi iletişimde; biçimsel ve biçimsel olmayan örgüt yapısına bağlı olarak (yukarıdan aşağıya, aşağıdan yukarıya, yatay iletişim) örgüt dışında ise (halkla ilişkiler, satış, reklam vb.) şeklinde ayrımlar yapılabilir

İletişimin Bileşenleri



**İnsanların İletişimi Ne Kadar Sağlıklı Olursa,
Toplum da O Kadar Sağlıklı Olur**



KAYNAKLAR

- Anonim, Sosyal Hizmet Yönetimi Dersi Notları, A.Ü. Sosyal Hizmet Bölümü
- Güngör, Nazife 2011. İletişime Giriş. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Küçük,M. 2012. İletişim Kavramı ve İletişim Süreci- Ünite 1, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2712
- MEB-Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri,2012, Örgüt İletişimi.