

SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ DERSİ

İLETİŞİM

DOÇ.DR.EDA PURUTÇUOĞLU

İletişim türleri

İletişimi genel olarak kişisel/bireysel ve toplumsal olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür

Bireysel İletişim

Bireysel iletişim insanın iç dünyası ile ilgili olan bir iletişim biçimidir. Başka bir ifade ile kişi içi iletişimde insanlar kendi içlerinde birtakım mesajlar üretirler ve bunları kendi bilinçlerinde yorumlayarak kendileri ile iletişim kurarlar .Bir insanın düşünmesi, duygulanması, bireysel gereksinimleri fark etmesi, iç gözlem yapması, kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesi kişi içi iletişim sayılabilir. Örneğin, adada yalnız yaşayan bir kişi açlığını ve susuzluğunu gidermenin yollarını düşündüğü zaman kendi iç dünyasıyla iletişime girmiş demektir.

İletişim türleri

Toplumsal İletişim

Toplumsal iletişim, kişi, grup ve örgüt gibi çeşitli toplumsal birimler arasındaki bilgi alış-verişini anlatmaktadır. Toplumsal iletişimin kapsamına giren iletişim şekilleri şunlardır:

Kişiler arası iletişim,

Kişi ile grup arasındaki iletişim

Kişi ile örgüt arasındaki iletişim,

Gruplar arası iletişim,

Grup ile örgüt arasındaki iletişim

Örgütler arasındaki iletişim

Bu sıralamada bir sonraki iletişim bir önceki iletişimi içermektedir. Toplumsal iletişim kişiler arası iletişim ile başlar

İletişim türleri

Toplumsal iletişimin iki türü bulunmaktadır: Kişilerarası iletişim ve örgütsel iletişim.

(a) Kişiler Arası İletişim

Kişilerarası iletişim, toplumsal ve örgütsel iletişimin temelini oluşturur. Çünkü iletişimin temel amacı, kişiler arası ilişkilerin kurulup sağlıklı bir biçimde devam ettirebilmektir. İletişim kişiler arasında gerekli ilişkilerin kurulması-na imkân sağlayan bir araç olduğu kadar, aynı zamanda toplumsal yaşamın devamlılığını da sağlayan bir sistemdir.

Kişiler arası iletişim kurulurken bazı iletişim çatışması da yaşanmaktadır.

Kişiler arası iletişimde bazı iletişim çatışmaları

Aktif Çatıřma

Pasif Çatıřma

Varoluř Çatışması

Tümden Reddetme Çatışması

Ön Yargılı Çatışma

Yoğunluk Çatışması

Kısmı Algılama Çatışması

Alıkoyma çatışması

İletişim türleri

(b) Örgütsel İletişim

Kurum çatısı altında bir araya gelen çalışanların, kişisel iletişim ihtiyaçlarının dışında, işlerini yürütebilmeleri için hiyerarşik bir düzen içinde bilgi akışına ihtiyaçları vardır. Örgütsel iletişim, toplumsal iletişimin içinde değerlendirilir. Bu iletişim biçimi, örgütün işleyişini ve amaçlarını gerçekleştirmek için örgütü oluşturan çeşitli bölümler arasında ve örgüt ile çevresi arasında devamlı bir bilgi ve düşünce alışverişi sağlayan toplumsal bir süreçtir.

Örgütlerde iletişim biçimleri

1. Örgütsel Yapı Bakımından İletişim:

- Formal (Resmi-biçimsel) iletişim*
- İnformal (Resmi olmayan-biçimsel olmayan) iletişim*

2. Mesaj Akışına Göre İletişim:

- Dikey İletişim*
- Yatay İletişim*
- Diyagonal(Çapraz) iletişim*

3. Örgüt Faaliyetlerinin İşleyiş ve Türüne Göre İletişim:

- Sözlü İletişim*
- Sözsüz İletişim*
- Yazılı İletişim*

İletişim Süreci

İletişim süreci kaynak ve alıcı arasında mesaj alışverişi veya bilgi akışı, konuşma veya yazma biçiminde sözlü gerçekleşebileceği gibi belirli anlamlar yüklü olarak bazı bedeni hareketlerle de gerçekleşebilir.

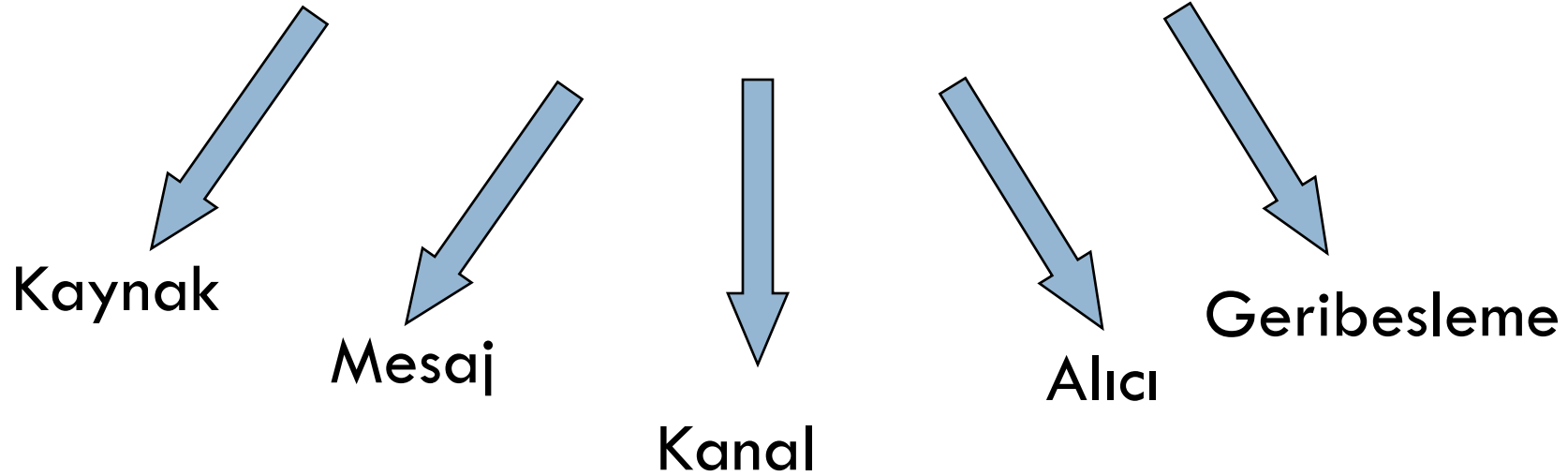
Kaynak belirli bir amacı gerçekleştirmek için çeşitli sembollerle ifade ettiği mesajı bazı iletişim kanalları vasıtasıyla alıcıya ulaştırmaya çalışır.

Mesaj, sözle, yazıyla veya işaretlerle alıcıya gönderilir. Mesaj alıcıya ulaştınca onu harekete geçirir ve mesajın gereği olan faaliyetleri gerçekleştirmeye çalışır.

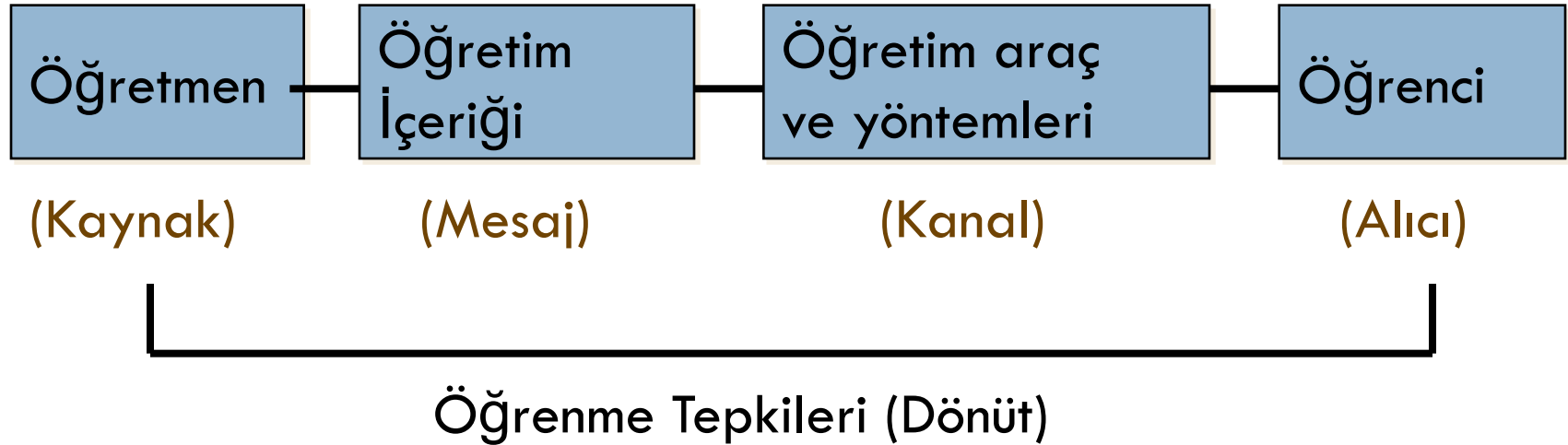
Bu açıklamalardan da anlaşıldığı gibi iletişim süreci çift yönlüdür. Yani birisi başka birisine bir mesaj gönderecek ve mesajı alan da gönderilen mesajı algılayıp karşı mesajı gönderecektir.

İletişim Süreci

İletişimde etkili olan
beş değişkenden söz edebiliriz:



Öğretme-Öğrenme Süreci ile İletişim Süreci



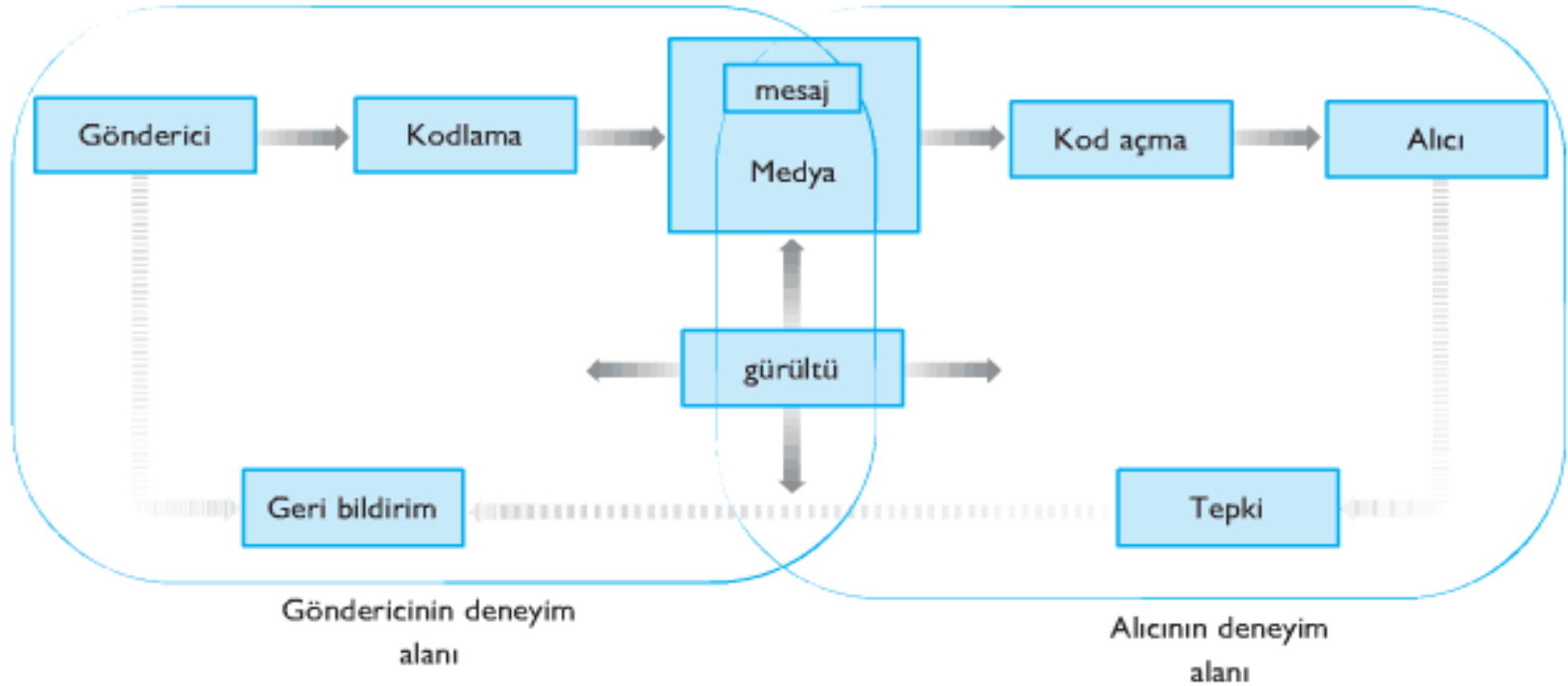
İletişimin Sürecinin Öğeleri

Kaynak, kodlama, mesaj, kanal, gürültü, kod açma, alıcı, geri besleme.

Şekil 11.2

İletişim Süreci

*Kaynak: Kotler ve
Armstrong, 2001,
s. 518.*



İletişimin Sürecinin Ögeleri

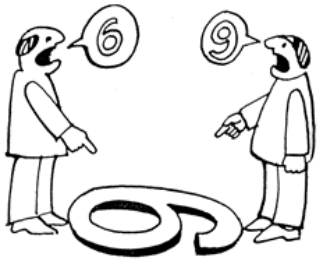
İletişim sürecindeki **birinci aşama** gönderici tarafından **düşünce** oluşturulmasıdır. Bu, göndericinin aktarmak istediği mesajın amaçlanan içeriğini ifade eder. **Bir sonraki aşama, kodlamadır.** Kodlama, gönderici tarafından oluşturulan düşüncelerin alıcıya ulaştırılması için biçimlendirilen sembollerin (konuşma, yazılar, resim, grafik, işaretler, sözsüz iletişim vb. ile ilgili) bir dizi halinde düzenlenmesidir. Kodlamada, alıcının anlatabileceği uygun kelimeler ve memorandum (not gönderme), görüşme gibi elverişli iletişim yolları seçilebilir. **Üçüncü aşama,** kodlanmış mesajın örgütsel yapı içinde seçilmiş **kanallar** yoluyla aktarılmasıdır. **Dördüncü aşama mesajın alınmasıdır.** Eğer gönderilen sözlü bir mesaj ise dinleme veya konsantrasyondaki aksama mesajın kaybına neden olur. **Beşinci aşama, kodun veya mesajın çözümlenmesidir.** Örneğin, kelimelerin düşünceler haline getirilmesi gibi. Bu aşama çözümlenen kodlar, göndericinin orijinal olarak kodladığı düşüncelerle alıcı ve gönderici arasındaki kelimelerin anlamı veya semantik (anlam bilim) nedenlerle oluşan algılama farkından ötürü bağdaşmayabilir. **Son aşama**da alıcı bilgileri tasnif etmek, daha fazla bilgi istemek veya diğer bazı uygulamalara başvurmak suretiyle eyleme geçer veya tepki verir. Bununla beraber, mesajın alındığına dair bilgiler göndericiye geri gelmediği sürece (**dönüt işlemi**) iletişimin oluştuğuna emin olunamaz.

İletişim engeli

Chruden ve Sherman, bireysel farklılıklar ve örgüt iklimi olmak üzere iki önemli iletişim engeli olduğunu belirtmektedir.

Bireysel Farklılıklar: İletişim engelleri açısından önemli görülen bireysel farklılıklar algılama farklılığı, dinleme becerisindeki farklılıklar, yorumlama farklılığı, ön yargı olarak sıralanabilir.

Örgüt iklimi: Bir örgüt, bireyleri kendilerini ifade etme ve önemli faaliyetlere katılmaları açısından teşvik edebilir. Diğer bir örgüt otokratik (bütün yetkilerin elinde bulundurulması) olabilir; katılımı ve bireylerin kendilerini ifade etme özgürlüğünü engelleyebilir



İletişim engeli

Keith Davis, iletişimde üç engel olduğunu öne sürmektedir. Bu engeller, fiziksel (sosyo-psikolojik), bireysel ve anlamsal olarak adlandırılmaktadır.

Fiziksel engeller: iletişimlerin gönderilmesini ve alınmasını önleyen yada azaltan çevresel etkenlerdir. Bunlar fiziksel uzaklık, dikkat dağıtıcı gürültüler ve benzer engelleyicileri içermektedir.

Bireysel engeller: Yargılar, duygular ve insanların sosyal değerlerinden doğmaktadırlar. Bunlar, insanlar arasında fiziksel uzaklığa benzer bir psikolojik uzaklığa neden olurlar. Psikolojik uzaklık bir iletişimi tamamen önleyebilir, bir kısmını süzebilir veya yanlış yoruma yol açabilir.

Anlamsal engeller: Simgesel (dil, resim, mimik ve hareketler gibi) sistemin kendindeki sınırlamalardan doğmaktadır. Simgeler genellikle çeşitli anlama gelmekte ve bu çeşitli anlamlar arasından bir anlam seçmemiz gerekmektedir. Bu durumda önemli bir nokta yorumları gerçeklerden ayırabilmektir.

İletişimde mesafeler:

Özel (Mahrem alan): Kişilerin psikolojik korunma sınırı olarak adlandırılır. Bu alanda yakın ilişkiler gerçekleşir. Aile, akraba ve arkadaşlık bağı olan insanlar arasında kurulan iletişim genellikle bu alanda gerçekleşir. Özel alan 0.25 cm-0,50 cm. arasındaki mesafeyi ifade eder.

Kişisel alan: Bu alan samimi davranış ve resmi ilişki arasındaki mesafeyi ifade etmektedir. Tanıdıklarla kurulan gündelik iletişim kuralını oluşturur. Bu mesafe ihlal edildiğinde az da olsa rahatsız oluruz. 0,50cm-1m. arasındaki mesafeyi kapsar.

Sosyal alan: İş arkadaşlarımızla, tanıdıklarımızla, evimize gelenlerle korumaya çalıştığımız mesafeyi ifade eder. Kısaca ailevi ve kişisel olmayan günlük ilişkilerimizin gerçekleştiği alandır. 1m-2,5m arasındaki mesafeyi kapsar.

Genel alan: otobüs durakları, tren istasyonları, otel lobileri gibi topluma açık olan yerlerde birbirini hiç tanımayan insanların korumaya çalıştıkları mesafedir. 2,5m – 'dir.

İletişimde beş aşama kuralı

Alıcının

- 1- Mesajı alması
- 2- Mesajı anlaması
- 3-İletişimi kabul etmesi
- 4-Eyleme geçmesi
- 5-Geri besleme sağlamasıdır.

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.