

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**SAĞLIK KURUMLARINDA İLETİŞİM:
HASTA-SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİ**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Melek KILIÇ

İstanbul, 2014

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**SAĞLIK KURUMLARINDA İLETİŞİM:
HASTA-SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİ**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:

Melek KILIÇ

Öğrenci No:

1207460429

Danışman:

Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

İstanbul, 2014

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “ Sağlık Kurumlarında İletişim: Hasta-Sağlık Personeli İletişimi” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 05/09/2014



Aday: Melek KILIÇ

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

05/09/2014

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim Dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 1207460429 numaralı *Melek KILIÇ*'ın "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Sağlık Kurumlarında İletişim:Hasta-Sağlık Personeli İletişimi*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 02.09.2014 tarih ve 2014/23 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (5.2) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyçokluğu/oybirliği~~ ile ~~Kabul/Red veya Düzeltme~~ kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.



DANIŞMAN

PROF. DR. MEHMET FİKRET GEZGİN


ÜYE

YRD.DOÇ.DR.ERKUT ALTINDAĞ

ÜYE
YRD. DOÇ. DR. ALİ SAYGILI



Adı ve Soyadı : Melek KILIÇ
Danışmanı : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans/Tez, 2014
Alanı : Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi
Anahtar Kelimeler : İletişim, Sağlık Kurumlarında İletişim, Hasta Sağlık Personeli İletişimi

ÖZ

SAĞLIK KURUMLARINDA İLETİŞİM: HASTA-SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİ

Çalışmanın amacı; Sağlık kurumlarında hasta ile sağlık personeli iletişimi nasıl kurulduğu incelenerek, sağlık personeli iletişimi kurumun imajını, kurum lehine olumlu ya da olumsuz çıkacak sonuçları incelemektedir. Bu amaçla çalışma üç bölüm halinde planlanmış, birinci bölümde iletişimin tanımı ve bilgilerine yer verilmiş, ikinci bölümde sağlık kurumlarında hasta ve sağlık personeli iletişimi incelenmiş ve üçüncü bölümde hasta hakları ve mesleki etik incelenmiştir. Bu çalışmada tarihçi metod ve buna bağlı olarak kaynak taraması tekniğinden yararlanılmıştır. Ancak, çalışmanın sağlık kurumlarında hasta ile sağlık personeli iletişimi incelendiği bölümlerde, mesleki bilgi, deneyim ve gözlemlere de yer verilerek istifade edilmiştir.

Çalışmada, iletişimin kavramı, öğeleri, türleri, kanalları ve araçlarına yer verilmiş olup, kurumsal iletişim ve sağlık kurumlarında hasta ile sağlık personeli arasındaki iletişimi, hasta hakları ve mesleki etik olmak üzere üç başlık altında incelenmiştir. Kurumlarda iletişim sistematik olarak çalışma düzenini belirler ve hiyerarşik yapıda inceler. Sağlık kurumlarında iletişim, sağlık personeli ile hasta arasındaki etkileşiminin yanında hasta hakları ve mesleki etik bulunmaktadır. Sağlık kurumlarında, sağlık personelinin iletişim becerileri hedeflenen düzeyde hizmet sunum kalitesini belirlemektedir. Sağlık kurumlarında iletişim kavramı tüm içeriği ile genel olarak sağlık personeli ile hasta arasındaki iletişim incelenmiş, hasta-sağlık personelinin iletişim düzeyinin sağlık hizmetini olumlu yönde etkilediği görülmüştür.

Name and Surname : Melek KILIÇ

Advisor : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

Type and Date : Graduate/Thesis, 2014

Scope : Administration of Hospital and Health Institutions

Keywords : Communications, Health Institutions, Health Care Providers
Patient Communication, Communication

ABSTRACT

COMMUNICATION IN HEALTH INSTITUTIONS: PATIENT – HEALTH PERSONNEL COMMUNICATION

The aim of study; How communication has been established with health care providers and patients in health institutions is being examined and the effects of this communication on institution's image and the likely of positive or negative results over the institution are being analyzed. For this purpose, this study planned in three parts. In the first part, the description of communication and information about it is given. In the second part, communication between the health care providers and patients in health institutions. In the third part, patient rights and professional ethics are explored. In this study, the historian methods and literature review technique were utilized accordingly. However, Professional knowledge, experience and observations are being stated in the part of the study in which the communication between the patients and medical staffs is examined.

In this study, the concept of communication, elements, types, channels and tools is pointed out and it is examined under three parts as corporate communications, health care institutions and communication between the health care providers and patients. The communication in the institutions determines the working order by systematically and examines in hierarchical manner. The communication in health institutions, besides the interaction between health care providers and patient, includes patient rights and professional ethics. In the health institutions, the communication skills of the health personnel determine the quality of the service provided at the targeted level. The concept of the communication in the health

institutions is examined as the communication between patients and medical staff as a whole and it is seemed that the level of the patient-health providers' communication affects health care service in a positive manner.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

ÖZ	i
ABSTRACT	ii
TABLolar/ ŞEKİLLER LİSTESİ	vi
KISALTMALAR	vii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM İLETİŞİM : TEMEL ÖĞELERİ, TÜRLERİ, KURUMLARDA İLETİŞİM KANALLARI ve ARAÇLARI

1. İLETİŞİM KAVRAMI	5
2. İLETİŞİMİN AMACI VE ÖNEMİ	9
3. İLETİŞİMİN TEMEL ÖĞELER	11
3.1. Kaynak.....	12
3.2. Alıcı.....	14
3.3. Mesaj.....	15
3.4. Kanal.....	17
3.5. Geribildirim.....	18
4. İLETİŞİM TÜRLERİ	20
4.1. Kişiler Arası İletişim	20
4.1.1. Sözlü İletişim.....	21
4.1.2. Sözsüz İletişim.....	23
4.1.3. Yazılı İletişim.....	25
4.2. İçsel İletişim.....	27
4.3. Örgütsel İletişim.....	28
4.4. Grup İletişimi.....	29
4.5. Kitle İletişimi.....	30
5. KURUMSAL İLETİŞİM KANALLARI	31
5.1. Biçimsel İletişim Kanalları	32
5.1.1. Dikey İletişim.....	32
5.1.2. Yatay İletişim.....	34

5.1.3. Çapraz İletişim	35
5.1.4. Çok Yönlü ve Açık İletişim.....	35
5.2. Biçimsel Olmayan İletişim Kanalları	36
5.3. Örgüt Dışı İletişim Kanalları	38
6. KURUMSAL İLETİŞİM ARAÇLARI	40
6.1. Yazılı İletişim Araçları.....	40
6.2. Sözlü İletişim Araçları.....	44
6.3. Elektronik İletişim Araçları	45

İKİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK KURUMLARINDA HASTA VE SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİ

1. SAĞLIK KURUMU KAVRAMI	47
2. SAĞLIK KURUMUNDA KURUMSAL İLETİŞİM KAVRAMI	48
3. SAĞLIK KURUMUNDA KULLANILAN İLETİŞİM KANALLARI ve ARAÇLARI	53
4. SAĞLIK KURUMUNDA ÇALIŞAN SAĞLIK PERSONELİ	56
5. SAĞLIK KURUMUNUN MÜŞTERİLERİNDEN OLAN HASTALAR.....	57
6. SAĞLIK ALANINDA İLETİŞİM	60
7. HASTA VE SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİ	62
7.1. Hasta ile Doktor İletişimi	63
7.2. Hasta ile Hemşire İletişimi	68
7.3. Hasta ile Diğer Sağlık Personeli İletişimi	72
7.4. Hasta ile Hastane Yönetimi İletişimi	74
8. HASTA İLE SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİNDE DAVRANIŞLAR....	79

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HASTA HAKLARI ve MESLEKİ ETİK

1. HASTA HAKLARI	86
2. MESLEKİ ETİK	94
SONUÇ	102
KAYNAKÇA	105

ŞEKİLLER / TABLOLAR LİSTESİ

Şekil/Tablo No:	Sayfa No:
Şekil 1. İletişim Süreci Öğeleri İlişkileri.....	12
Tablo 1. Sağlık Kurumlarının İç ve Dış Müşterileri	59
Tablo 2. İnsan Hakları	86

KISALTMALAR LİSTESİ

C.	: Cilt
Çev.	: Çeviren
Ed.	: Editör
S.	: Sayfa
Ss.	: Sayfa sayısı
S.	: Sayı
SBE	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
SÜ	: Selçuk Üniversitesi
YYLT	: Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi
vb.	: ve benzeri, ve benzerleri

GİRİŞ

— **Çalışma Konusunun Seçimi** : İnsan dünyaya geldiği andan itibaren iletişime ihtiyaç duyar. İnsanlar toplu yaşama ihtiyacı duymuşlar ve farklı toplumlar oluşturmuşlardır. Toplumu oluşturan insanların bazı ortak yaşantılarını paylaşmaları gerekir. İnsan yaşamındaki duygu, düşünce ve davranışlarının karşı tarafa aktarılması iletişime dayalı olarak gerçekleşir. İnsanlar birbirlerini iletişim vasıtasıyla tanır ve anlar. İletişim sayesinde bireyler bilgi paylaşımında bulunup, bu paylaşım sayesinde çevresini tanır, uyum sağlar ve çevresini etkileyebilir. İletişimin sağlıklı olması insan yaşamının ayrılmaz bir parçası olup, hiçbir insan iletişim kurmadan yaşayamaz. İletişim bireyler arasında sürekli bir etkileşim ile devamlılık gösterir.

Her kurumda olduğu gibi sağlık kurumlarında hizmet sunumunun başarılı ve kaliteli olabilmesi için etkili bir iletişime gereksinim vardır. Sağlık kurumu ve kuruluşları, insan sağlığına hizmet etmektedir. Sağlık kurumları, sağlık çalışanlarının görev yaptığı, meslek alanında uzmanlaşan çalışanların hasta ve hasta yakınlarına karşı hizmet sunumunda iletişimin yoğun olarak önem taşıdığı kurumlardır. Sağlık çalışanları ile hasta ve hasta yakınları arasındaki iletişim düzeyi sağlık hizmet sunum kalitesini belirlemekte, hasta memnuniyeti veya memnuniyetsizliğini ortaya çıkartmaktadır. İyi sağlık hizmeti verebilmek ve alabilmek için verilen ve alınan hizmetin kalitesinin yüksek düzeyde olması amaçlanmaktadır. Hizmet sunum kalitesinin hedeflenen düzeyde olabilmesi için sağlık personelinin iletişim becerilerini etkin kullanması, bu şekilde de hasta memnuniyetinin sağlanması hedeflenir. Bu durumda sağlık personelinin sağlık hizmet kalitesini artırabilmesini, hasta ve hasta yakınları ile olumlu ilişkiler kurmasını, sağlık alanında etkili iletişim becerileri kazanmasını sağlar. Bu bağlamda çalışma konusu sağlık çalışanları ve hastalar arasında etkili iletişimin önemini ortaya koymak üzere seçilmiştir.

—**Çalışmanın Amacı ve Önemi**: İnsanlar, dünya var olduğundan itibaren bireyler arası ilişki ile bilgi alış verişinde bulunmak için, farklı iletişim yöntemleri denemişlerdir. Toplumsal bir varlık olan insan yaşantısının kaçınılmaz önemli bir boyutunu iletişim oluşturur. Sosyal bir çevre içinde yaşayan insanlar bilerek ya da bilmeyerek birbirleri ile iletişim içindedirler. İnsanlar aralarındaki sorunların çözümü

için bilgi alış verişine gereksinim duyulması ile iletişim kurarlar. Bireyler arası ve toplumlar arası sorunların çözümünde eğitim düzeyinin yanında karşılıklı iletişime ihtiyaç vardır. İletişimin olumsuz olduğu toplumlarda sorunların çözümü için başlattıkları iletişim, çatışmaya dönüşerek mevcut sorunları çözüme ulaştırmadığı gibi, sorunlara yeni sorunlar eklenir. İletişimde bulunmayan insan, sadece kendi dünyasındaki sorunlarla mücadele ederek yaşamak zorunda kalır. Çağdaş toplumlarda sorunlara demokratik çözümler getirmek, toplumu oluşturan bireylerin iletişimi becerilerini geliştirmelerini gerektirmektedir. Sağlıklı bir iletişimin kurulması için toplumların eğitime verdiği önemi iletişime de vermeleri ile mümkündür.

Sağlık kurumlarında çalışan sağlık personeli, kendilerini anlayabilmek, hasta ve hasta yakınlarına anlatabilmek, hastaları tanıyarak, etkileyerek, sağlık kurumunun tanıtımını iyi yaparak, kaliteli hizmet sunumunu artırmak, teşhis ve tedavide başarı düzeyini yükseltmek, zaman kaybını önleyerek ve hasta memnuniyetini artırmak amacıyla etkili iletişime gereksinim duyarlar. Sağlık kurumlarının müşteri pozisyonunda bulunan hasta ve hasta yakınları ile sağlık çalışanları arasında sözlü, yazılı ve sözsüz yolla (Beden dili, mimikler...) iletişim kurulur. Hasta memnuniyeti, sağlık bakım hizmetlerinin sağlık kurumlarında hasta ile sağlık personeli arasındaki ilişkiler ve gerçekleşen iletişim sonucuna bağlı olarak gelişim gösterir. Sağlık hizmet sunum kalitesinin hedeflenen düzeyde olması, hasta memnuniyeti, kişiler arası iletişim, personelin saygılı davranışı, hastalığı ile ilgili bilgilendirmede güler yüzlü ve ilgili olması iletişimin gereğidir. Sağlık hizmetlerinin verildiği kurumlarda, sağlık hizmeti sunan sağlık personelinin yükümlü olduğu görevlerinin önemli bir bölümü olan hastalarla onların beklentileri doğrultusunda iletişim kurmak, saygı ve güven ortamı oluşturmak hastanın kişilik hakları gereksinimidir. Hasta ve sağlık personeli iletişimi konunun bu alanda incelenmeğe değer görülmüştür.

—**Çalışmanın Planı:** Bu çalışma üç bölüm halinde planlanmıştır. Birinci bölümde; ilk olarak iletişim, temel öğeleri, türleri, kurumsal iletişim kanalları ve araçlarına yer verilmiştir. İletişim kavramının açıklaması yapılmış ve bazı araştırmacıların iletişim ile ilgili tanımlarına yer verilmiştir. İletişimin amacı ve önemine değinilmiş, bireyler ve toplumlar arasındaki iletişimin öneminden

bahsedilmiştir. İletişimin temel öğeleri olan kaynak, alıcı, mesaj, kanal ve geribildirim bir araya gelerek iletişimin oluşmasını sağlamaktadır. İletişim türleri kişilerarası, içsel, örgütsel, grup ve kitle iletişimleri olup, kaynak ve alıcı arasında iletişimin bir kanal vasıtasıyla mesajın iletilmesini ve geribildirim sürecini kapsar. Kişilerarası iletişim süreci sözlü, sözsüz ve yazılı iletişim türleri ile desteklenmektedir. Kurumsal iletişim kanalları biçimsel iletişim kanalları, biçimsel olmayan iletişim kanalları ve örgüt dışı kanalları kurumların işleyişini, motivasyonunu ve bütünleşmesini sağlamaktadır. Kurumsal iletişim araçları belli kurallara göre düzenlenmekte olup yazılı iletişim, sözlü iletişim ve elektronik iletişim araçları kullanılarak, iletişimin daha etkin, ilişkiler ağının kurumsal ve bireysel yarar ve çıkarları dengede tutmasını güçlendirerek iletişimin gerçekleşmesidir.

İkinci bölümde; sağlık kurumlarında hasta ve sağlık personeli iletişim sürecinin gelişimi açıklanmıştır. Sağlık kurum kavramı, Sağlık kurumunda kurumsal iletişim kavramı, sağlık kurumunda kullanılan iletişim kanalları ve araçları, sağlık kurumunda çalışan sağlık personeli, sağlık kurumunun müşterilerinden olan hastalar, sağlık alanında iletişim, hasta ve sağlık personeli iletişimi ve hasta ile sağlık personeli iletişimde davranışlar konu başlıkları altında incelenmiştir.

Üçüncü ve son bölümde ise, hasta hakları ve mesleki etik kavramlarına yer verilmiştir. İnsanlar doğuştan bazı hakları kazanarak dünyaya gelirler. Bu haklardan bir tanesi sağlık hizmetlerinden yararlanma hakkı olup, tüm sağlık personeli de hasta haklarına saygı göstererek hizmet sunumunu gerçekleştirmelidir. Etik, bireyler arasındaki ilişkileri düzenleyen tavır ve davranışları belirleyen ahlaki kuraldır. Sağlık personeli hizmet sunumunda meslek etiği gereği doğruları benimseyip yanlışlardan kaçınmalıdırlar. Hasta ise, etik kural gereği olumlu değerlendirmelerden yana olmasıdır. Çünkü olumsuzluklar sağlık personeli ile aralarında iletişim bozukluğu meydana getirerek alınacak hizmetlerde aksamalara neden olacaktır.

—**Kullanılan Metod ve Teknikler:** Bu çalışmada tarihci metod kullanılmış olup, kullanılan metod da kaynak taraması tekniğinden faydalanılmıştır. Çalışmanın tamamı teorik çalışmadır. Teorik olması, metod olarak, tarihsel metod kullanılmasını zorunlu hale getirmiştir. Ancak, çalışmanın özellikle sağlık kurumlarında sağlık personeli ve hasta arasındaki iletişiminin incelendiği bölümlerde sağlık personeli ile

hasta arasındaki ve kişiler arasındaki iletişim tekniklerinin kullanılmasına yer verilmiştir.

—**Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlandırmalar:** Çalışmanın sağlık kurumlarında hasta iletişim: hasta – sağlık personeli iletişimi üzerine planlanması, çalışmanın, derinlemesine irdelenmesini gerektirdiğinden yeterli kaynağa ulaşmada zaman zaman sıkıntı yaşanmıştır. Bulunulan şehirdeki üniversitenin yeni kurulması, üniversite kütüphaneleri ve il kütüphanelerinin kısıtlı kaynaklara sahip olması, farklı şehirlerde bulunan üniversite ve il kütüphaneleri kaynaklarına yönelerek, kaynak tarama gereksinimine ihtiyaç duyulmuştur. Çalışmada genel olarak Türkiye’de yayınlanmış kaynaklardan faydalanılmış, yeterli düzeyde yabancı dil bilgisi olmaması ve kaynaklara erişim konusunda sıkıntı yaşanması nedeniyle yabancı kaynaklara doğrudan atıf yapılmamıştır.

Çalışmada, sağlık kurumlarında sağlık personeli ile hasta arasındaki iletişim incelenmiş, bu nedenle kurumsal iletişim ve sağlık kurumlarındaki iletişim konusunda sağlık personeli ve hasta iletişimi üzerinde yazılan tezlerden ve makalelerden yararlanılmıştır. Ancak, araştırmanın hasta ile belli bir kesim sağlık personeli üzerinde yapılması, bu çalışmada, sağlık personeli ile hasta iletişimi üzerinde genel bir kanı konusunda eksiklik oluşturmuştur. Sağlık personeli ve hasta iletişimi üzerine yazılmış olan çalışmalardan yararlanılarak değerlendirme yapılmış olup, çalışmanın ilgili bölümlerinde kanı oluşmasına yardımcı olmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİM: TEMEL ÖĞELERİ, TÜRLERİ, KURUMSAL İLETİŞİM KANALLARI ve ARAÇLARI

1. İLETİŞİM KAVRAMI

Kişiler arasında birbirlerine iletilerin aktarılması, iletişim araçları aracılığı ile gerçekleşmektedir. İletişim araçlarının kullanılması iletilerin aktarımını kolaylaştırmaktadır. “Çok değişik anlamlardaki kullanımına karşın ‘iletişim’ denilince akla ilk gelen genellikle kişilerarası iletişim ve bu amaçla kullanılan araçlardır. İletişimin sözlükteki anlamına göre iletişim;

- Duygu, düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, iletişim, komünikasyon,
- Telefon, telgraf, televizyon, radyo gibi aygıtlardan yararlanarak yürütülen bilgi alış verişi, bildirişim, haberleşme, muhabere, iletişim olarak tanımlanmaktadır.

Genel anlamda iletişimin gerçekleşmesi için iki sistem gereklidir. Bu sistemler iki insan, iki hayvan, iki makine ya da bir insan ile bir hayvan, bir insan ile bir makine olabilir. Nitelikleri ne olursa olsun iki sistem arasındaki bilgi alışverişini iletişim olarak kabul edilebilir.”¹ Bir iletişimin biçiminden söz edebilmek için en az iki unsur gerekmektedir. Kişiler arasında gerçekleşen bilgi alış verişi bir sistem dahilinde gerçekleşmektedir. İletişim sisteme dayalı bir makine olarak da düşünülebilir. Bu da iletişimin iki sistem arasında gerçekleşmesidir.

İletişim, bir duygu ve düşüncenin yüz ifadesiyle, el, kol ve baş hareketleriyle, konuşarak ya da yazı yoluyla bir başkasına iletilmesidir. İletilerin karşı tarafa aktarılması için aracı olarak iletişim araçlarından da yararlanır. Haberleşme, bilgi alış verişi ve muhabere olarak gösterilen tepki iletişimin ifadesidir. İletişim, insan yaşamının önemli bir parçasıdır. İletişim, karşılıklı yapılan konuşmalarda iletilerin

¹ M. Özodaşık, “İletişim ve İletişim Sürecinde Halkla İlişkiler” Halkla İlişkiler ve İletişim, (Ed. F.S. Banar), Eskişehir, 2012, s. 4

aktarılmasını sağlayan kaynaktır. İletişim, karşılıklı etkileşimdir. İletişim, insan yaşamının her alanında vardır. İletişim, kullanıldığı alanlara göre değişik anlam taşır. İletişimin gerçekleşmesi insana bağımlı olarak gelişir. İnsanın olmadığı ortamda iletişim gerçekleşmez. İletişim, duygu, düşünce, bilgi ve fikirlerin simgeler kullanarak iletilmesidir. “Tanımlar, kuşkusuz içinde yaşanılan tarihsel süreçlerin siyasal ya da toplumsal niteliğine koşut bir görünüm sunmaktadır. Geçmiş dönemlerin ‘iletişim’ tanımı ile bugünün tanımı birbirinden farklıdır. En yalın ve mekanik tanımıyla iletişim, kaynaktan alıcıya iletinin aktarılması sürecidir. İletişimi başlatan kaynağın egemenliğine dayalı otoriter nitelikteki bu süreç, tek yönlüdür. Çift yönlü iletişimde ise insansal paylaşım ve ortaklık kurma söz konusudur.”¹ İletişimle ilgili yapılan bazı tanımlar şu şekildedir: “İletişim, ‘bilgi, düşünce, beceri ve duyguların, sözcük, resim, grafik, vb. semboller kullanılarak iletilmesidir’. İletişim, ‘bilgilerin, düşüncelerin ve duyguların sözlü ve sözsüz olarak bireyden bireye ya da gruptan gruba aktarılması, iletilme sürecidir’.”²

İletişim, insan yaşamının bir parçasıdır. İnsan, iletişim kurarak yaşar ve çevresine uyum sağlar. İletişim, insanların birbirleriyle anlaşmalarında ve bilgi alışverişlerinde bir köprü vazifesi görür. Normalde bir insan iletişim kurmadan yaşayamaz. İletişim aracılığı ile insan, bireysel varlığını ve toplumsal ilişkilerini sürdürür. Bireylerin bir araya gelmesi ile toplumlar oluşur. Her topluluk farklı düşünce yapısına sahiptir. Yani, insanlar doğaları gereği gruplar halinde yaşarlar. Farklı düşünce yapısına sahip gruplar arasındaki anlaşmazlıklar iletişim sayesinde çözüme kavuşur ve uyuşma sağlanır. İletişim, insana yön verdiği gibi toplumlar arası uyuşmazlıkların giderilmesine de anlaşmalarla yardımcı olan süreçtir. Doğada var olan canlılar içinde iletişimi en etkin biçimde kullanarak yararlanan canlı türü insandır. Yaşamsal süreçte, hayatın her alanında insan iletişim ihtiyacı duyar. İnsanların varlıklarını sürdürebilmek için zorunlu olarak kullandığı araçların başında iletişim gelmektedir. İnsanlar, ifadelerini yazılı, sözlü ve sözsüz mesajlar olarak birbirlerine iletirler. İletiler, bilgi verme, eğitime, duyguları iletme, bilgi ve beceri gelişimi sağlayarak sosyal ilişkiler kurma ve sorunları çözme amaçları güdebilirler. Sosyal bir varlık olan insan, deneyimlerini, düşüncelerini, tepkilerini, duygu

¹ İ. Bıçakçı, İletişim ve Halkla İlişkiler, Ankara, 1999, s. 24

² İ. Mısırlı, Genel ve Teknik İletişim, Ankara, 2008, s. 1

paylaşımlarını hep iletişim aracılığıyla sağlamaktadır. İletişim, insanın yaşam serüveni ve macerasıdır.

İletişim sözcüğü yaygınlaşan zaman sürecinde konuşulan dil ve lisana göre değişime uğramaktadır. İletişim dile göre değişime uğrasa da mana olarak ifadesi aynıdır. Dünyada var olan uluslar farklı düzeyde dil kullanmaktadırlar. Bütün ulusların ortak noktası dili kullanarak anlaşabilmeleri ve iletişimini sağlayabilmeleridir. “Türkçe de kullanımı giderek yaygınlaşan ‘iletişim’ kavramının yerine, yakın zamanlarda kadar ‘haberleşme’ ve Fransızca’dan alınan ‘komünikasyon’ (Communication) sözcükleri kullanılıyordu. ‘Communication’ sözcüğü, Latince’deki communicatio’un karşılığıdır. Communication’un kökeninde yine Latince’deki communis kavramı bulunmaktadır. ‘Birçok kişiye ya da nesneye ait olan / ortaklaşa yapılan’ anlamındaki bu kavramdan hareketle iletişim sözcüğünün özünde, yalın bir ileti alışverişinden çok, toplumsal nitelikli bir etkileşimi ve paylaşımı dile getirdiği söylenebilir. İnsan etkinliklerinin ve ilişkilerinin tümü iletişimle ilgilidir. Yazmak, okumak, çalışmak, eğlenmek, alışveriş yapmak, kavga etmek, sevmek, istemek, buyurmak vb. tüm etkinliklerimizle içice olan bir olguyu ayırt etmek, tanımlamak ve incelemek oldukça güç bir iş. Üstelik sözcük ve kavram olarak ‘iletişimi’ değişik anlamlarda sürekli kullanmamız da işimizi zorlaştırıyor.”¹ İletişim kavramı sosyal yaşamın her alanında görülebilmektedir. İletişim, sosyal yaşam sürecinde yer alan insanların birbirleriyle olan ilişki etkileşiminde önemli bir görev üstlenmektedir. Sosyal bir varlık olan insanın yaşadığı toplumla bütünleşebilmesi için duygu ve düşüncelerini birbirlerine aktarabilmeleri için iletişim sürecine gerek duyulmaktadır. İletişim kavramının sosyal yaşamda çok önemli bir yeri vardır. İletişimde dil, işaret ve simgelerin kullanılması ile süreç sürdürülmektedir. İletişimde, iletişim unsurlarının kullanılması ile belirlenen hedefe mesajlar iletilmekte, iletilen mesajlar hedef tarafından algılanmaktadır. İletişimde amaç, alıcı ile göndericinin birbiri ile anlaşabilmesi ve belirsizliklerin en aza indirilmesidir. Bir tartışma esnasında, dahi aralarındaki fikir alışverişleri ile anlaşabilmeleridir.

¹ M. Zıllıoğlu, “İletişim” İletişim Bilgisi (Ed. H. Gürgen), Eskişehir, 2002, s. 2

İletişim, insanlar ve toplumlar arasında var olan bir ilişkidir. İlişkiler iletişim aracılığıyla sürdürülür. İletişim simgelerinin bilinmesi bireylerin toplumdaki yerini belirlemektedir. “İletişim, toplumsal süreçte temel olarak alınan olgulardan biridir. İletişim aracılığı ile insan, bireysel varlığını ve toplumsal ilişkilerini sürdürür. İletişim simgelerini ve eylemlerini kullanma yeteneğinden yoksun bireyin, toplumun dışına itilmesi, yalnız kalması söz konusudur.”¹ Bireylerin kendilerini topluma kabul ettirebilmesinin yolu iyi bir iletişimden geçmektedir. Toplumsal olayların bireylere ulaşması, iletişim kanallarının kullanılması ile sağlanır. İletişimde bulunmayan kişi toplum tarafından yok sayılır. İnsanın varlığını sürdürebilmesi temel hakkı olan iletişimi olumlu yönde kullanmasıyla olur.

İletişim birçok anlamda kullanılmaktadır. İletişim, yeteneklerin şekil ve semboller vasıtasıyla bireyler arasında gerçekleşmesidir. İletişim bireyler arasında ilişki kurmasıyla gerçekleşmektedir. İnsanlar var olduğu yaşam süreci içinde iletişime ihtiyaç duymaktadır. “İletişim, en kısa tanımıyla bireyler arasında anlamları ortak kılma sürecidir. İletişim, ‘bilgi, düşünce, beceri ve duyguların, sözcük, resim, grafik, vb. semboller kullanılarak iletilmesidir’. İletişim, ‘bilgilerin, düşüncelerin ve duyguların sözlü veya sözsüz olarak bireyden bireye ya da gruptan gruba aktarılması, iletilme sürecidir.’ İletişim, ‘kişiler arası ilişkilerde gönderilen mesajların karşılıklı olarak aynı zamanda hem alınıp hem verildiği hem de yorumlanıp sonuç çıkarıldığı başı sonu olmayan bir süreçtir’. Sıralanan bu tanımları çoğaltmak mümkündür. Ancak bu tanımlardan çıkarılacak ortak sonuç iletişim sürecinin oluşabilmesi için mutlaka bireyler arasında bir ilişki kurulması gerektiğidir. Başka bir deyişle insan olmadan iletişim gerçekleşemez. İletişim, insanlık tarihinin başlangıcından bugüne kadar, bugünden de sonsuza kadar insanları birbirine bağlayan ve onların sosyal bir grup halinde denge ve uyum içinde anlaşmalarını sağlayan bir etkileşimler bütünüdür.”² İletişim, bilgi ve düşüncelerin ileti yoluyla aktarılmasıdır. İletişim, bireylerin birbirleri arasındaki bilgi alış verişinin gerçekleşmesi ile birbirlerini etkilemesidir. Aktarılan bilgilerin doğru algılanarak anlaşılması iletişimin olumlu yönünü göstermektedir. Sosyal bir varlık olan insan olmadan iletişim gerçekleşemez. İletişim, bugünden sonsuza kadar kişiler arası ilişkilerin iyi olmasını ve birbirleri ile

¹ A. Aziz, İletişime Giriş, İstanbul, 2012, s. 26

² Mısırlı, s. 1-2

anlaşmalarını sağlamaktadır. İletişim, toplum ve bireyler arasında gelişen ve sosyal yaşamının sürdürülmesini düzenleyen unsurdur.

2. İLETİŞİMİN AMACI ve ÖNEMİ

İnsan, dünyaya geldikten sonra yalnız başına yaşamayı değil de insanlarla bir arada yaşamayı benimsemiştir. Beraber yaşamayı benimseyen insanlar farklı topluluklar oluşturmuşlardır. Toplum meydana getiren bireylerin ortak yaşantılarını paylaşmaları gerekmektedir. Böylece toplumlar, tarih, kültür, din, dil gibi bazı ortak manevi değerlere sahip olurlar. Bu manevi değerleri kuşaktan kuşağa taşıma ihtiyacı duyarlar. İnsanlar, bireyler arası ilişkilerde iletişim kurma ihtiyacı duyarlar. İletişim kurmak bazı amaçlara dayanmaktadır. İletişim beklentiler üzerine kurulur. İnsanlar ve toplumlar iletişim kurmadan varlıklarını sürdüremezler. "İletişim insanların toplu yaşamasının ürünü ve gereğidir. İnsanlarda iletişim kurma gereksinimi doğuştandır ve bir arada yaşayan insanların ilişki kurmadan etkileşmeden yaşamları sürdürmeleri olanaksızdır. İnsanların içinde buldukları değişik sosyal grupların özelliklerine göre iletişimin amacı ve biçimi değişir. Birey iletişim aracılığıyla çevresi ve kendi yaşamında etkin ve belirleyici olmak ister. Buna göre kişi açısından özel amaçları farklı olsa bile asıl amaç çevre üzerinde etkin olmak, karşısındakilerde davranış oluşturmak, tutum değiştirmek ve geliştirmektir. Kuşkusuz, bütün insanlar her iletişim eyleminde bilgilenecek, ikna etmek, bilgilendirmek, yönetmek, eğlenmek vb. bir dizi nedeni ve amacı vardır. Bu amaçların bir kısmı, karşılığını/ödülünü hemen elde etmek istediğimiz amaçlardır; bir kısmı uzun vadeli beklentilere dayanır."¹ Bu özelliklerin aynı toplumu oluşturan bireyler tarafından paylaşılması ise aralarında kurdukları iletişim sonucunda gerçekleşir. İletişim aracılığı ile insanlar diğer insanların duygu ve düşüncelerini öğrenir ve bunları onlarla paylaşır. İnsanlar yeryüzünde var olduğu andan itibaren birbirleri ile iletişim kurmaları için sürekli farklı iletişim yöntemi kullanmışlardır. Bilgi alış verişinde kullanmış oldukları farklı iletişim yöntemleri ile denemeler yapmışlardır. Toplumun uygarlık düzeyi geliştikçe iletişim araçları da teknolojinin gelişimine ayak uydurarak sürekli gelişim göstermişlerdir. Kitle iletişim araçlarının birçoğu eğitim amaçlı olsa da her yaşamsal alanda aktif olarak kullanılmaktadır. İletişimde uzun vadeli beklentileri bir eylemsel

¹ Özodaşık, s. 6

nedene dayanmaktadır. Kişi, iletişim kurarak çevreyi tanır ve etkilenir. İletişim, kişinin davranışlarını belirler ve etkin olmasını sağlar. İletişim bireyler arasında bir bağ görevi yaparak, yaşam standardını yükseltir. İletişim, sosyal grupların özelliklerine göre değişiklik gösterse de, amaç iyi düzeyde ve etkin iletişim kurmaktır.

İnsanlar iletişimi sağlamak için değişik yeteneklerle donatılmıştır. İnsanlar, iletişimde yetenekleri ile öne çıkmaktadır. Birbirleri ile anlaşabilmeleri için kendilerinin belirlediği her bir hareketin bir anlam taşıması ile iletişime geçmektedirler. Bireyler, birbirlerinden etkilenmesi ile duygu ve düşünceleri doğrultusunda aralarında gelişen iletişim sürecin de birbirlerine üstünlük sağlarlar. “İnsan sosyal bir varlıktır. Sosyalleşebilmesi için etkileşimde bulunması ve iletişim yeteneklerini geliştirmesi gerekmektedir. İletişim yeteneğiyle sosyalleşir, insanı diğer canlılardan ayıran sembolik iletişim yeteneğidir. Var olmak, haberleşmek, paylaşmak, etkilemek ve yönlendirmek ve eğlenmek ve mutlu olmak, şeklindedir. İletişim konusunun bu denli gündemde olması, iletişim sürecinin öneminin yeni anlaşılmasından kaynaklanmaktadır.”¹

Sosyal bir varlık olan insan, hayatını en iyi şekilde yaşama ihtiyacı duyar. Kaliteli bir hayatın yolu insanlar ile kaynaşarak iyi geçinmesidir. İnsanların bir araya gelerek bazı aktiviteler de bulunması onların eğlenmesini sağlayacaktır. Güzel eğlenmeleri onları mutlu edecektir. Eğlencedeki bireylerin yapacağı her farklı hareket ayrı bir heyecan yaratacağı gibi samimiyeti arttıracaktır. Aynı ortam da bulunan insanlar ortak buldukları duygu ve düşüncelerini paylaşma ihtiyacı duyarlar. Bu paylaşım onları birbirlerine yakınlatacak ve birbirlerine karşı daha saygılı olmalarını sağlayacaktır.

İnsan doğumundan ölümüne kadar geçen zaman süresinde iletişim kurarak yaşamını sürdürür. Sosyal yapıda kendini geliştirir ve çevre üzerinde etkili, tutum ve davranış değişikliği oluşturur. Akla gelen her tür ilişki ve iletişimde daima bir amaç vardır. İletişim kurmanın; ikna etmek, bilgilendirmek, yönetmek, yönlendirmek ve eğlenmek gibi amaçları vardır. İletişim hayatın her alanında var olan bir olgudur,

¹ O. Gökçe - M. Fidan - E. Summak, Halkla İlişkiler Ders Notları, Konya, 2001, s.58

iletişime ihtiyaç göstermeyen hiçbir eylem yoktur. İnsanlar birbirleriyle ilişki kurmak için iletişimi köprü olarak kullanırlar. Bir kişiden başka bir kişiye gönderilen mesajın alıcılar tarafından olumlu ya da olumsuz bir davranış göstermesi halinde iletişim gerçekleşir. Örneğin, konuşurken jest ve mimik hareketleri yapan bir amaç gütmüyor olabilir. Büyük çoğunlukla öyledir. Amaçsız görünseler bile, bu jest ve mimikler aslında bir amacın iletilmesinin ve gereksinimin giderilmesinin bütünlük parçalarıdır.

3. İLETİŞİMİN TEMEL ÖĞELERİ

İletişim iletişimin temel öğeleri sayesinde tam bir iletişim sağlanması gerekir. İletişimin sağlanması, temel anlamda öğelerle belirlenir. İletişimin doğru gelişmesi ve etkili olması için öğelerin etkin olarak kullanılması gerekmektedir. “İletişim olgusu değişik ortamlarda, değişik amaçlarla meydana gelen bir mesaj aktarımıdır. Bu olguyu yaratan ise farklı özellikleri olan öğelerdir. Bu öğelerin bir araya gelmesi iletişimi oluşturur. İletişim olgusu bir anlık değildir, bir başka deyişle, bir anda olup bitmez, bir süreç içerisinde oluşur. Bu süreçte, farklı öğeler yer alır. Bu öğelerin farklı özellikleri ise iletişimin türlerini ortaya çıkarır. İletişimin bu farklı özelliklerine geçmeden önce, iletişim olgu ve sürecinde değişmez olarak kabul edilen bu temel öğelerin açıklanması gerekir.

İletişim olgusunda temel olarak beş öğe vardır.

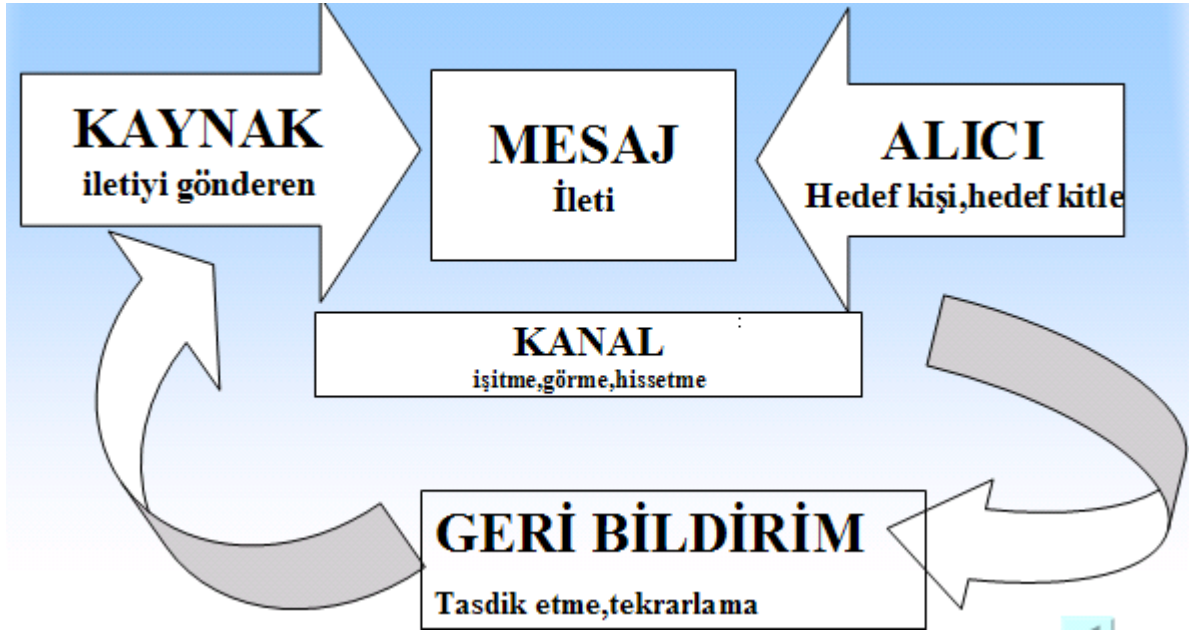
- Mesajı gönderen ya da başlatan (verici / kaynak)
- Mesajın hedefi (alıcı)
- Aktarılan, verilen bilgi, tutum ve davranış (mesaj / ileti)
- Mesajı ileten ortam Kanal)
- Mesajın alıcı tarafından alınıp alınmadığı (geribildirim)

Tam bir iletişim olgusu ve sürecinden söz edebilmek için bu beş öğenin bulunması gerekir.”¹ İletişim, sürece dayalı bir oluşumdur. Süreç içinde farklı öğeler

¹ Aziz, s. 29

yer alması ile öğelerin özellikleri iletişimin türlerini ortaya çıkarır. Ortaya çıkan bu öğelerin etkin olarak kullanılması iletişime olumlu yönde katkı sağlamaktadır. İletişim, insan yaşamının her kesitinde ve çeşitli düzeylerde vardır. İletişim öğeleri, insan yaşamında iletişim sürecinin daha sağlıklı olması için bu öğelerin önemi artan yoğunlukta kullanılmaktadır. Bunun nedeni ise, her geçen zaman diliminde gelişen ve değişen toplumda yaşayan insanın, sürekli olarak başkalarıyla ilişki kurma zorunda olmasıdır. Amaç ve işleyiş açısından belirgin özellikleri içinde barındıran ve düzenli biçimde gerçekleştirilen iletişim, insanları özel yaşamlarında olduğu kadar çalışma yaşamlarında da başarı ve mutluluğa götürür. İnsanlar ve kurumlar için ayrı olarak değer taşıyan iletişimin, kalite ve verimliliğini artırmanın temelinde iletişim öğelerinin etkin kullanılması yatar.

Şekil 1 : İletişim Süreci Öğeleri İlişkileri



Kaynak :<http://okulsel.net/docs/indks-83130.html> (07.08.2013)

3.1. Kaynak

Her iletişim olgusunda, iletiyi gönderen bir kaynak vardır. Yani, iletişim süreci kaynaktan başlar. Kaynak, iletişim sürecinde duygu ve düşüncelerle ilgili davranış biçimlerini alıcıya gönderen başlangıç noktasıdır. İletinin alıcıya ulaşmasında, iletiye kelimeler, rakamsal ifadeler ve hal hareketlerle anlam yüklenmesiyle mesaj olarak

alıcıya gönderilir. İletişimin gerçekleşmesi kaynağın güvenilir ve inandırıcı olmasına bağlıdır. İletişim, kaynağın mesaj göndermeye başlaması ile ortaya çıkar. Kaynak mesajı ileten kişi veya mesajın çıkış noktası olarak tanımlanabilir. İletişimde en önemli sorumluluk göndericiye aittir. İletişim önce göndericinin zihnindeki düşüncelerin ortaya çıkması ile sahip olduğu bilgilere göre mesaj olarak iletilecek bir düşünce oluşturur. İyi bir iletişim için kaynağın taşınması gereken özelliklere sahip olması gerekir. “İletişimin sürecinin gerçekleşmesindeki temel unsur kaynaktır. Duygu ve düşüncelerini iletebilmek ancak bir kaynak ile gerçekleşebilir. Kaynak, ifade etmek istediği duygu ve düşüncelerini (mesajı) alıcıya kodlayarak iletir. İletişimin kaliteli ve etkili olabilmesi kaynağın bilgi, birikim deneyimine göre değişebilir. İnsanlar yeterli oldukları alanda diğer insanlarla sağlıklı iletişim kurabilirler; bunun dışında bilmediğimiz bir konu ile ilgili etkili bir iletişim gerçekleştirilmesi pek mümkün olmaz. Hukuk kurallarının, anayasanın maddelerini iyi bilmeden bu konularla ilgili konuşmamız ve insanları etkilememiz beklenemez. Bir avukatın diğer insanlardan farkı alanı ile ilgili birikiminin olması ve kendisini dinletebilmesidir. Bu birikimden dolayı kişiler bir sorun karşısında avukatlara giderler. İletişimin sürecinin istenilen ölçüde gerçekleşebilmesi için kaynağın bir takım özellikleri taşınması gerekmektedir. İletişim araştırmacıları, genel kabul görmüş kaynağın taşınması gereken iki temel nitelik belirlemişlerdir. Bunlar birisi kaynağın inandırıcılığı, diğeri ise kaynağın sevilmesidir. Kaynağın konumu, güvenilir olması, içtenlik gibi kriterler de kaynağın verdiği mesajı inandırıcı kılabilmek adına oldukça önemlidir.”¹

İleti, kaynak tarafından bir araç ya da yöntem yardımı ile alıcının duyu organlarından birine iletilir. Bu, kaynak mesaj ilettiği için aynı zaman da iletici olarak da adlandırılır. Kaynak, kişi olabildiği gibi radyo, televizyon ve gazete de olabilir. Mesaj, kaynaktan alıcıya yazıyla, sözle ya da işaretle iletilebilir. Mesaj, alıcının taşınmış olduğu duyu organlarının hepsine ulaşabilmesi, iletişimin o derece başarılı olmasıdır. Bu durumda ileticinin, insan olarak bir göndericinin sesi, fiziki olarak mimikleri ile hal ve hareketlerinin algılanmasıdır. Bilgi, düşünce, duygu ve becerilerin işaret ve simgelerle sinyalleştirmesi, mesaj içeriğinin kod simgelerine

¹ Ö. Terzi, Konuşmak Güzeldir, İstanbul, 2009, s. 26

dönüştürülmesi, kaynağın konuşma ve yazma becerisinin, alıcı tarafından algılanması sürecidir.

Kısaca, iletişimde kaynağın güvenilir olması, alıcıyı etkileyebilmesi için çok önemlidir. Bir etkileyici iletişim kaynağının inanırlık özelliklerine sahip olması kaynağın önemini belirtmektedir. İnanırlık bir kaynaktan gelen bir mesaj, alıcının üzerinde önemli bir tutum değişiklikler yaratmakla birlikte alıcının davranışlarında da önemli bir değişiklik yapmaktadır. Bunun için kaynağın inandırıcılık özellikleri çok önem arz etmektedir.

3.2. Alıcı

İletişim alıcı ve hedef ögesi ile amaca ulaşır. İletişimde alıcı sadece bireylerden oluşmaz. Yani grup, topluluk, kurum ve kuruluşlarda alıcı olur. “Her iletişim olgusunda göndericinin (kaynağın) iletinin (mesajın) hedefi olarak seçtiği bir ‘alıcı’ taraf vardır. Alıcı tek birey olabileceği gibi, küme, topluluk (lar) ya da kurum ve kuruluş(lar) olabilir. Alıcı ya da hedef olmadan iletişimden söz etmek olanaksızdır. Çünkü, kaynağın gönderdiği mesajın hedefe bilgi aktarımı, hedefte tutum ve davranış değişikliği yapması gibi bir amacı vardır.”¹ İletişim olgusunda göndericinin hedefi olarak bir alıcı tarafı vardır. İletişim sürecinde alıcı, kaynaktan gelen mesajları alıp yorumlayan tarafıdır. Bu süreçte alıcıyı sadece kişi olarak değerlendiresek de toplum, kurum ve kuruluşlar olarak da değerlendirmek gerekir. Alıcının bir kişiden çok olması, mesajların farklı olarak yorumlanma olasılığını yükseltir. Alıcılar, kaynaktan gelen mesajların anlaşılabilir olmasına dikkat eder. Mesajı alması, anlaması ve kavraması onun bilgi ve tutum değişikliği yönünde etkileme anlamına gelmez. Etkili iletişimde hem kaynağın hem de alıcının mesaja aynı anlamı vermeleri gerekir. Etkin iletişim için alıcının iyi bir dinleyici olması gerekir. Kaynağın alıcıya gönderdiği iletinin içeriğinde alıcıdan beklenen bazı tavır ve davranışlar vardır. Bu durumda alıcı, gönderilen mesajların tam olarak algılanması ötesinde, mesajların içeriğinde öngörülen ve kendisinden yapması beklenen davranışları gösterdiğinde etkili iletişim meydana gelmiş olur.

¹ Aziz , s. 29

Ayrıca alıcının kaynaktan aldığı iletiler sözlü ya da sözsüz olabilir. Kaynaktan gelen iletinin sapmadan alıcıya ulaşması ile hedeflenen alıcı ile iletişim sağlanmış olur. Ancak, iletinin istenilen kişiye değil de farklı bir kişiye ulaşması halinde, alıcı hedeften farklı olur. “Kaynaktan gelen iletileri alan ve bunları sözlü, sözsüz tepkide bulunan kişi ya da gruplardır. Türkçe kaynaklarda alıcı yerine hedef kavramının kullanıldığı görülür. Ancak, hedefin ‘amaçlanan, yönelinen’ anlamını içerdiği göz önüne alındığında, bazı iletişim durumlarında alıcı ile hedefin aynı olmayabileceği açıktır. İki kişiden oluşan bir gruptan kaynağın gönderdiği iletişim hedefi ile alıcısı birdir. Buna karşılık, belli bir kişiye gönderilen mektup hedef tarafından değil de bir başkası tarafından okunursa alıcı hedeften ayrı olur. İletişimde kaynak ve alıcıdan/hedeften söz edilirken, bunların biyolojik ve psikolojik gereksinimleri, beklentileri, kişilik özellikleri, sosyo-kültürel kimlikleri, değer, tutum ve inançları, yaşantı birikimleri vb. özellikleri olan kişiler oldukları ve ileti alıp verişinde bunların belirleyici etkenler sayılması gereği unutulmamalıdır.”¹ Kaynaktan gelen iletinin hedef sapması, iletinin arzulanan alıcıya ulaşmamasıdır. Kaynaktan gelen mesajın hedeflenen alıcıya iletilmesinde koordinatların doğru olarak tespit edilmesi gerekmektedir. Arzulanan alıcıya ulaşılarak iletişimin sağlanmış olmasıdır. Alıcının tespitinde hedef ve kimlik tespiti doğru yapılmalıdır.

Buna göre iletişim süreci karşılıklı etkileşimin olduğu, çift yönlü bir süreçtir. Burada alıcının mesajı geri bildirmede bulunması öncelikle alıcının aldığı mesaja tepki göstermesiyle gerçekleşir. Mesaj dikkat çekici ise alıcı tarafından fark edilir. Bu dikkat çekmenin sağlanabilmesi için de yine birkaç teknikten yararlanmak gerekir. Mesela mesajda tekrarların çok olması, zıtlıklardan yararlanma, mesajın şiddeti, hızı gibi konular mesajın alıcı tarafından fark edilmesini ve mesajın kalıcılığını etkileyen özelliklerdir.

3.3. Mesaj (İleti)

Mesaj iletişimin önemli aşamasıdır. Mesaj, sözlü ve sözsüz olabildiği gibi sembollerle de yapılır. Mesaj, iletilmek istenilen bilgilerin karşı tarafa gönderilmesidir. İletişim, kaynağın gönderdiği mesajın alıcı tarafından

¹ Zıllıoğlu, s. 30

algılanmasıdır. Mesajda verilmek istenilen sinyal semboller aracılığıyla da yapılır. Mesaj, göndericinin alıcıya gönderdiği iletidir. “Kaynak tarafından düşünce ve duyguların belirli semboller aracılığı ile kodlanmış haline mesaj denir. Mesajda kullanılan semboller sözel, görsel ya da işitsel olabilmektedir. Mesaj iletişim sürecinde önemli aşamalardan birisidir. Mesajda kullanılan sembollerin anlamlı olması ve hedef kitleye bir şeyler ifade etmesi gerekir. Aksi halde, sağlıklı bir iletişim kurulamaz. Sosyal hayatımıza ‘beni anlamıyorlar, kendimi anlatamadım’ nevinden cümleler doğru kullanılmayan sembollerden kaynaklanmaktadır. Mesajda iki etken söz konusudur. Bunlardan birisi mesajın içeriği, bir diğeri ise mesajın yapısıdır. Yani mesaj yapısı semboller, dil, beden dili, müzik, resim ya da başka bir şey olabilir. İçeriği ise mesajın anlamı ile ilgilidir. Bir ressam iletişim kurabilmek için tablo, tual ve boyalar kullanırken, bir müzisyen mesajını daha başka semboller ve vasıtalar kullanarak anlatabilir. Burada önemli olan hangi yolun ve sembol kullanılırsa kullanılsın hedef kitleye anlamlı gelebilecek bir mesaj taşınmalıdır. Bu sebeple doğru bir biçimde kodlanması gerekmektedir. Bir başka anlamda mesaj, kaynaktan alıcıya gönderilen bir uyarı, bir düşünce, duygu, kanı ya da bilgilerinin kaynak tarafından kodlanmış halidir.”¹ Mesaj, kaynak ve alıcı arasında iletilerin aktarılması durumudur. Kaynak tarafından üretilen mesaj, aktarmayı hedef alan ve kaynak birimdeki içeriğin, bir seçim ifadesidir. Bireylerin karşılıklı olarak diyaloga girmeleri ile söyledikleri sözler mesaj olarak nitelendirilebilir. Mesajlaşma sadece sözle, yazıyla gerçekleşen bir süreç değildir. Mesaj, semboller ve rakamlar kullanılarak da sürdürülebilen ve anlatılmak istenilen ifadelerin karşı tarafa iletilme sürecidir.

Mesajlaşma sözsüz olarak da gerçekleşebilir. Mesajda anlatılmak istenilen bilgi, duygu ve düşüncelerin karşı tarafa iletilmesidir. Yüz ifadeleri, el kol hareketleri ve duruşta bir mesajdır. Yani, duyu organlarına ulaşan bilgiler tek başlarına anlam taşımazlar. Alıcı tarafından algılanıp yorumlanması ve kavranması mesajın doğru olarak iletilmesini ifade etmektedir. Burada mesajın doğru algılanmasının ayrı bir önemi vardır. Doğru algılanan mesaj da alıcıdan beklenen davranış sinyalleri üzerinde olumlu yönde etkisinin olduğu görülmektedir. Mesaj, yapısal olarak

¹ A. H. Yüksel, İletişim Kavram ve Tanımı, Meslek Yüksekokulları İçin Genel İletişim, Ankara, 2003, s.12

semboller aracılığıyla anlatılmak istenilen iletiler düzenidir. Mesajda iletilerin hedef kitleye ulaşmasında sembol kullanılırsa, kullanılan semboller hedef kitleye anlamlı gelebilecek bir mesaj taşınmalıdır. Mesajın, hedef kitle tarafından anlaşılır olması halinde iletişim istenilen düzeyde gerçekleşmiş olur.

Mesaj, kaynaktan oluşup sinyaller halinde hedefe kilitlenip alıcısına ulaşan ve en yaygın anlamıyla gönderilen iletidir. Yani, mesaj gönderenin gönderdiği sinyallerdir. İletişimin sembollerle tanımlandığı yaklaşımda, mesaj şifrelenmiş kelimelerdir. Eleştirel manada tatlı dil çalışmayınca veya direniş olunca, baskı ve zorlama iletişiminin mesajları ortaya çıkar. Bu mesaj türü, eleştirinin mahiyetine göre ortamı gerebilir de yumuşatabilir de, burada mesajların karşı tarafa iletilmesinde kullanılacak üslubun önemi ortaya çıkmaktadır. Mesajlaşmada daha çok yalın bir dil kullanılmalıdır.

3.4. Kanal

Mesajın hedefe ulaşması için seçilen yoldur. İletişimde, iletinin gönderildiği yol kanal vasıtasıyla gerçekleşir. Kanal, mesajın göndericiden alıcıya iletiildiği yoldur. Her iletinin uygunluğu aynı kanaldan gerçekleşmez. “Kanal, kaynak ve hedef kitle arasında var olan yol olarak ifade edilebilir. Gönderilmek istenen mesajın iletimi uygun bir kanal aracılığı ile yapılır. Kişilerin ortamlarına göre kanalın biçimi değişebilir. Mesela yüz yüze iletişim kurduğumuz biri ile kullandığımız kanal, telefonla konuştuğumuz kişi ile kullandığımız kanal, televizyonda aktarılan mesajın kanalı, radyo dinlerken bizlere aktarılan mesajın kanalı farklıdır. Ancak her halükarda bir kanala ihtiyaç duyarız. İletişim kanallarını ‘kişiler arası ve kitle iletişimi’ olarak iki grupta incelenebilir. Kişilerarası iletişimde yüz yüze olmak, söz söylemek, yazı yazmak gibi değişik kanallar kullanılabilir. Kitle iletişimde ise daha çok televizyon, radyo, gazete, mitingler, sinema, gibi kanallar kullanılmaktadır. Kitle iletişimi oldukça tartışmalı bir alan olmakla beraber daha çok sayıda insana ulaşması açısından da önemli bir kanaldır.”¹ İletişimde hedefe göre kanal seçimi ve üzerindeki etkisinin önemi vurgulanmaktadır. Tespit edilen hedefe daha kolay ve etkili olarak ulaşma bakımından uygun kanal seçimi önemlidir. Bu kanallar sözlü-sözsüz, yazılı

¹ Terzi, s. 28

ve görsel olabilir. İletişimde kanalın kitle üzerinde bıraktığı etkiyi belirlenebilmesi için hedef kitlenin iyi saptanması gerekmektedir. Mesajın doğru hedef kitleye ulaşımı sağlanmalıdır. Örneğin, üretilen bir arabayı tüketiciye sunabilmek için, tanıtımının kitle iletişim araçları ile daha hızlı ve etkili yapmak mümkün olur. Mesajın iletileceği kanalın hedef kitlenin durumu ile ilişkili olduğu gözden kaçırılmamalıdır.

Mesajın, hedefe ulaşmasında farklı iletişim yolları kullanılır. İletinin amacına ulaşmasında ileti yolunun iyi seçilip etkili kullanılmasının rolü büyüktür. Hedef kitle tarafından iletişim kanalları arasında en çok tercih edileni kuşkusuz televizyondur. Televizyon dışında gazete, dergi, internet, radyo gibi kitle iletişim kanalları vardır. İletişimde mesajın kalıcı olabilmesi de önemlidir. Görselde mesaj daha sanal, yazılı kitle iletişim araçlarında ise daha somut ve kalıcıdır.

İletişimin aktarılmasında izlenecek yolu bulmada, kanal belirleyici bir yöntemdir. Kanal, iletişimin yönünü ve niteliğini belirler. Mesajın nitel ve niceliğine göre alıcılar farklılık gösterebilir. Buna bağlı olarak, alıcının değişebileceği aşıkardır. İletişim iletinin gönderebilmesine ve alınabilmesine bağlıdır. Kanal, iletinin aktarılmasında ve alınıp algılanmasında aracı rolü oynar. İletişimde kanal, ilgili duyu organlarını uyarabilecek ve belli fiziksel özellikleri olan araçlardır. Kodlanmış iletinin kaynaktan hedef ya da hedeflere ulaştırılması kanal tarafından sağlanır. İletişimde kanal, duyu organlarını ve bunlara bağlantılı olan yapıları içerir. Araç ise, iletilerin kanallar yoluyla aktarılmasıdır.

3.5. Geri Bildirim

Geri bildirim, gönderici ile alıcı arasında gerçekleşir. Kaynaktan alıcıya, alıcının aldığı mesajı yorumlayarak vermiş olduğu tepkidir. “Bir göndericinin iletişimine alıcı tarafından gösterilen bir tepki. Birinci bir mesaja tepki olarak beklenen ve yorumlanan ikincil tür iletişimler. Telefonda bir mesaj alan tarafın zaman zaman zaman ‘evet’, ‘tamam’ gibi sözlerle söylenenlere tepki vermesi veya dergilerdeki okuyucu mektupları en bilinen geribildirim örnekleridir. Genellikle göndericiye iletilen ve fiilen ulaşan tepkiler geribildirim olarak kabul edilir. Bir sistem kendisini çevresine uyarlamak amacıyla geribildirim mekanizmasını kullanır. Geribildirim bir sistemin etkinliğini önceden konmuş bir ölçüne göre kıyaslama ve

bu kıyaslamayı çıktısını denetlemede kullanma sürecidir. Geribildirim kendiliğinden olabilir. Burada alıcılar kendi tepkilerini bir göndericiye iletirler. Kitle iletişiminde kendiliğinden, dolaysız geribildirim çok ender olur. Göndericiler mesaja olan tepkileri kestirmek, birtakım başka gösterge ya da verilerden çıkarmak zorunda kalırlar. Bunlar söz gelişi satış rakamları ya da bir araştırmada toplanan tepkiler olabilir.”¹ Geribildirim, iletişimin iki yönünü oluşturan süreçtir. İletinin alıcı tarafından yorumlanıp geri gönderilmesidir. Kaynak birimin gönderdiği iletiye karşılık, hedef birimin yorumlayıp verdiği yanıt geri bildirimdir. Alıcı mesajı aldıktan sonra, alınan mesajın içeriğini algılayarak mesajın anlamına ilişkin tepkide bulunmasıyla geri bildirim oluşur. Geri bildirim olmadığı iletişim tekyönlü iletişim sürecini oluşturur. Bu sürecin en zayıf yönü, çift yönlü iletişimden yoksun olması ve geri bildirim olmamasıdır.

Geribildirim olayı, ileten ve alıcının arasında gerçekleşmektedir. “Birçok modelde ‘feedback’ kavramı kullanılmıştır. Genel olarak bu kavram, iletişimcinin, mesaj vermek istediği alıcının mesaj alıp almadığı, almışsa tepkisinin ne olduğu hakkında bilgi temin ettiği süreci ifade etmektedir. Böyle bir bilgi halihazırda devam eden veya gelecekte devam edecek olan iletişim davranışını gözden geçirme veya değiştirmeye yardım edebilir. Bunu yüz yüze iletişim şartlarında birbirleriyle iletişim kuran bireyler, soru sorma şeklinde, anlaşılmayan bir şeyin tekrar edilmesini isteme, jestler, cevaplar vb. şekillerde gerçekleştirebilirler.”² Geri bildirim, iletiyi gönderen ile alıcı arasında gerçekleşmektedir. İletiyi gönderenin iletiyi alan tarafından tepki olarak farklı kelimeler kullanarak geri bildirim iletişim türünü kullanması ile gerçekleşir. Geri bildirim iletiyi gönderen ile alan arasındaki etki ve tepkinin gelişimidir. Geribildirim olmadığı iletişim süreci tek yönlü bir iletişimi oluşturur. Kişiler arası iletişimde verilen mesaj, alıcı tarafından belli bir biçimde algılanmasından sonra ortaya çıkan olumlu olumsuz tepkilerdir. Kişiler arası iletişimde karşılıklı olarak yardımlaşma amaçlanır. Bu iletişim türü belirli bir ayrıntıya sahip olup, zaman ayarlı bir süreçtir. Geri bildirim iletişim sürecinde, ifadelerin açık ve seçik olmasına özen gösterilmelidir. İletilerin davranışlar üzerinde etkili olması, davranışların olumlu ya da olumsuz olması yönündedir. Olumlu

¹ E. Mutlu, İletişim Sözlüğü, Ankara, 2012, s. 114

² D. Mcquail - S. Windahl, İletişim Modelleri, (Çev. M. Küçükkurt), Ankara, 1993, s. 6

davranışları destekler, olumsuz davranışları düzeltme yönünde etkili olur. Kişiler arasındaki ilişkiler üzerinde etkisi büyüktür. İlişkilerin düzenli olması yönünde ve bireyler arası ilişkilerde ilişki boyutuna göre seçim yapma ayrıcalığı tanır. Yapıcı ve yıkıcı özelliklere sahiptir. Sözlü ve sözsüz de olabilir. Bilinçli ya da bilinçsiz gelişen, kendiliğinden ya da isteyerek iletişimde bulunulmasıdır. Bu iletişim süreci resmi de olabilir. Kişiler arası iletişimde, iletişimin konusu olan bilgi alış verişini anlamak için dikkatlice dinleme ve kulak verilmesi gerekmektedir. Algılanan bilgilerin doğruluğu kontrol edilerek anlaşılmalıdır. Bilgilerde eksik anlaşılan bir durumun olması halinde karşı tarafa sorular sorularak emin olunup netleştirilmelidir.

4. İLETİŞİMİN TÜRLERİ

İletişim, kaynak ile alıcı arasında bir kanal vasıtası ile bir mesajın iletilmesi ve geribildirim sürecini kapsamaktadır. İletişim türü olarak beş kategoriden bahsedilebilir. Bunlar kişilerarası, içsel, örgüt, grup ve kitle iletişimidir.

4.1. Kişilerarası İletişim

Kişilerarası iletişim bir ve daha çok kişi arasında gerçekleşen bir iletişim türüdür. "Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişime 'kişilerarası iletişim' adı verilir. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi / sembol üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler."¹

Kişiler arası iletişim birçok kişi arasında gerçekleşmektedir. Kişilerarası iletişim, yüz yüze olduğu gibi iletişim araçları kullanarak da yapılır. En yaygın kullanılan iletişim sürecidir. "İletişimin en bilindik boyutlarından biri kişilerarası (interpersonel) iletişimdir. İki veya daha çok kişinin bir araya gelerek ya da birtakım araçlar yoluyla gerçekleştirdikleri iletişime kişilerarası iletişim denir. Kişilerarası iletişim yüz yüze, telefonla, telgrafla, mektupla, internet aracılığıyla gerçekleştirilebilir. Aynı şekilde kişilerarası iletişim hiyerarşik veya eşit düzeyde, resmi veya gayri resmi biçimde gerçekleşebilir. Kişilerarası iletişimde önemli olan şey kişilerin sayısal durumudur. Olabildiğince iki ile beş arasında değişen kişi sayısı

¹ Ü. Dökmen, İletişim Çatışmaları ve Empati, İstanbul, 2003, s. 23

kişilerarası iletişim için gerekli bir sayıdır.”¹ Kişilerarası iletişim, resmi olarak hiyerarşik ve eşit düzeyde bulunanlar arasında gerçekleşir. Kişilerin birbirleri arasında oluşan bilgi alış verişi ile kişilerarası iletişim yapılır. Kişiler arası iletişim günlük yaşamın her alanında var olan iletişimdir. Kişiler arası iletişim, bireylerin bir araya gelerek bilgi alış verişinde bulunmasıdır. Bireyler arasında yüz yüze gelişen iletişim sohbet amaçlı da olabilir. Kişiler arası iletişim en temel özelliği bireyler arasında karşılıklı iletilerin aktarılması ile aynı zaman ve mekanın paylaşılması, sözlü ve sözsüz çok sayıda kanaldan yararlanarak, karşılıklı etkileşim içinde iletişim kurmalarıdır. Kişiler arası iletişim, samimi bir ortamın oluşması ile dostlukların ve arkadaşlıkların başlamasına sebep olabilir. Zaman zaman çatışmalar ortaya çıkabilir. Bu çatışmalar, kişiler arası ilişkilerde anlaşma zemini aranarak çözüme kavuşturulur ve tatlıya bağlanır. Kişiler arası iletişim planlı ve plansız olarak da gerçekleşebilir. Planlı olarak gerçekleşen randevulu, plansız olan ise de tesadüfler neticesinde oluşan iletişimdir. Kişiler arası iletişim aynı zamanda resmi bir iletişim sürecidir. Kurumlarda müşteriler ile çalışanlar arasında yüz yüze, telefon, yazılı ve internet aracılığıyla gerçekleşebilmektedir. Kişiler arası iletişimde iletişim araçlarından bire bir faydalanılmaktadır. Kişilerarası iletişim sözlü, sözsüz ve yazılı olarak üç sınıfa ayrılmıştır.

4.1.1. Sözlü İletişim

Sözlü iletişim doğal dil aracılığıyla gerçekleşen iletişimdir. İnsanlar arası iletişimin en belirgin özelliği konuşmadır. Sözlü iletişim, karşılıklı konuşmaya dayalı bir iletişimdir. Sözlü iletişim konuşma dili olarak da adlandırılır. Duygu ve düşüncelerin sözlü olarak karşılıklı aktarılmasıdır. “Sözlü iletişim (verbal communication), duygu ve düşüncelerin sözlerle aktarıldığı en eski ve en etkili iletişim türüdür. Sözlü İletişim, iletişimde bulunan tarafların (verici ile alıcının) birbirlerini anlayacakları dil ile yapılır. Dil ise sembollerle aktarılır. Sembollerin, söylenmek istenilen şeyleri temsil etmesi gerekir. Semboller bir olayın, hareketin, bir objenin, bir kişinin ya da bir yerin temsilcisi olabilir. Bu semboller kimi kez gözle görülen, elle tutulan somut objeleri temsil eder. Bu gibi durumda iletişim çok daha kolay anlaşılır, ancak kimi kez de bir ilişkiye, bir duyguya, bir kavrama, bir soyut

¹ N. Güngör, İletişim Kuramları ve Yaklaşımları, Ankara, 2011, s. 48

duruma gönderme yapılabilir. Dolayısıyla sözleri aktaran sembollerin / dilin ortak semboller; verici ile alıcının kullandıkları dilin ortak bir dil olması gerekir. Tarafların, aynı sembolleri, bu sembollerin oluşturduğu ortak dili kullanmamaları durumunda ise iletişim olmaz. Kimi kez, verici ile alıcı farklı dil kullanabilir. Bu gibi durumlarda iletişimi sağlayan bir üçüncü kişi vardır. Bu kişi, konuşulan her iki dili bilen ve adına çevirmen (tercüman) denilen kişidir. Her iki tarafın söylediğini birbirine çevirerek iletişimi sağlar.”¹ Kişiler arasında iletişim duygu ve düşüncelerin sözlerle aktarılmasına sözlü iletişim denir. Günümüzde kişiler arasında en sık kullanılan iletişimdir. Sözlü iletişim yazılı iletişim gibi kalıcı değildir. Bireyler arasında sözlü olarak gelişen olayların kalıcılığı olmadığı gibi zamanla da unutulabilir. Bu iletişimin gerçekleşebilmesi için kişilerin aynı dili kullanması gerekmektedir. Eğer farklı dil kullanılırsa iletişimde üçüncü bir kişiye ihtiyaç duyulur. Üçüncü kişi her iki dili bilen ve tercüme eden kişidir. Kişiler arasında söyleneni birbirine çevirerek iletişimi sağlar.

Sözlü iletişimin temel bileşenleri konuşmak ve dinlemektir. Sözlü iletişim en az iki kişi arasında gerçekleşmektedir. Sözlü iletişim, sözcüklere dayanan iletişim türüdür. Sözlü iletişimde kaynak da hedef de insandır. Bireyler arasında karşılıklı konuşma ve birbirlerini pür dikkat dinlemeleri sözlü iletişim kapsamındadır. Sözlü iletişimde genel anlamda dil kullanılmaktadır. Dünyamız farklı uluslardan oluşmaktadır. Her ulus farklı bir dile sahip olup, farklı dil kullanmaktadır. Birbirleri ile anlaşabilmeleri için aynı dili kullanma zorunluluğu vardır. Farklı dil kullanılması durumunda iletişim gerçekleşemez. İletişimin gerçekleşebilmesi için birbirlerini anlamaları gerekmektedir. Farklı dil kullanımında aralarındaki iletişimin sağlıklı gerçekleşebilmesi için her iki dili bilen bir başka kişiye ihtiyaç duyulur. Bu üçüncü kişinin, taraflar arasında geçen konuşmayı tercüme ederek, yani konuşmaları kendi dillerine çevirmesi ile sözlü iletişim anlam kazanır.

Sözlü iletişim kişilerin karşılıklı olarak duygu, düşünce ve fikirlerini paylaşarak yaptığı iletişimdir. Bu iletişim konuşarak yapılan iletişimdir. Konuşmanın duyu organlarına aktarılması yoluyla dinleme gerçekleşmektedir. Sözlü iletişimde önemli olan sadece konuşmaları dinlemek değil, gerçekleşen konuşmaları

¹ Aziz, s. 51-52

algılayabilmektir. Sözlü iletişimde dil sisteminde oluşturulan sözcükler yardımıyla kişiler arasındaki mesaj ve bilgi alış veriş söz konusu olmaktadır. Dilin görevlerinin başında anlamlandırma gelmektedir. Anlamlandırma sayesinde kişi ayırt edici bir nitelik kazanır. Sözlü iletişimde dilin negatif düşünceleri dışa vurma saldırıgan, suçlayıcı, yargılayıcı ve denetleyici konuşmaların yer almasıyla ve insan karakterine yönetilen sözlere iletişimi tamamen güç kılar. Sözlü iletişimin amacı ise karşılıklı anlaşılma ve anlaşmaktır.

Sözlü iletişim, yüz yüze görüşmeler, toplantıdaki konuşmalar, brifingler, halka hitaplar, sunumlar, telefon konuşmaları, eğitim kursları, konferanslar ve resmi konuşmalardır. Sözlü iletişimde dil ve dil ötesi olarak alt sınıflara ayrılmaktadır. İnsanların karşılıklı olarak konuşmaları, dil ile iletişim kabul edilir. Dille iletişimde kişiler bilgilerini birbirlerine ileterek anlamlandırır. Dil ötesi iletişimde, ses tonu, ses hızı, şiddeti, hangi kelimelerdeki vurgulama ve duraklamadır. Konuşmalarda sözlere kapsamı kadar ses tonundaki canlılık da öne çıkmaktadır. Sözlü iletişimde sözlere ile ses tonu birbirini tamamlaması iletişim daha etkili olmasını sağlayacaktır.

4.1.2. Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim, tavır, davranış ve hareketle sağlanan iletişimdir. Yani doğal dil yerine beden dili kullanılarak gerçekleşen iletişimdir. Sözsüz iletişim, beden dili kullanılarak anlatılmak istenileni karşı tarafa vücut hareketleri ile iletinin aktarılmasıdır. Sözsüz iletişim, beden dilinde kullanılan her bir hareket farklı anlam taşıması sonucunda gerçekleşen bir iletişimdir. Bu durumda, konuşma ya da yazışma kullanmadan insanların birbirlerine ileti aktarması sonucunu doğurur. “ Sözsüz iletişim insanların belki de ilk iletişimsel edimidir. Seslerin söze dönüşmesinden önce insanlar hiç kuşkusuz el kol, yüz, göz hareketleriyle anlaşmaktaydılar. Doğayla ve birbirleriyle mücadele veya paylaşımları sürecinde beden hareketlerinin belli anlamlar yüklenerek sistemleştirilmesiyle sözsüz iletişim doğmuştur. Sözsüz iletişim temelde insanların yüz, göz, el kol hareketleriyle gerçekleştirdikleri ileti alışverişidir. Bunun yanı sıra giyim kuşama, seçilen renkler, mekansal düzenlemeler, dekorasyon vb. iletişimsel edimler de sözsüz iletişim kategorisinde ele alınmalıdır. Sözsüz

iletişim diğer iletişim türlerine (sözlü, yazılı ve görsel) göre daha yereldir.”¹ Sözsüz iletişim, sözlü ve yazılı olarak gerçekleştirilemeyen iletişim şeklidir. Sözsüz iletişim ne sesli dil üzerinden, ne de işaret dili ya da yazı dili üzerinden gerçekleştirilir. Sesli dile karşılık gelen işaretler sözsüz iletişimden sayılmaz. Farklı işaretlerin ve sembollerin kullanılması ile bilgi alış verişinin gerçekleşme düzeyi sözsüz iletişimi kapsamaktadır. Ses tonu ve hızı, sözsüz iletişim de kullanılan bir iletişim dili değildir. Bu bakımdan sesin, sessiz iletişimde bir önemi yoktur. Ancak, sözlü iletişimde anlatılmak istenileni, sözsüz olarak yani vücut hareketleri ile anlatabilmektir. Kavram olarak geniş bir tutumu kapsayan, varlıkların içsel durumları hakkında bilgi veren dilsel olmayan iletişim şeklidir. Yani yorumların sessiz yapılması ve beden dilinin kullanılmasıdır. İletişimin alıcısı bir diğerinin tutumundan ya da bir diğerinin algılanan sonuçlarından ipuçları aldıkça göndericinin iletişimsel amacı, bu durumda gerekli değildir. İletişim anlamında yüz kızarması, çekingenlik, rahatsızlık duyması, ya da dış görünüşü olarak saç şeklinden, dövmelelerinden ve deri kazınması yaşam duygusunu ifade eden belirtiler sözsüz iletişim türüdür.

Mesajlar, jestler, mimikler, göz teması, gülme ve hareketlerin dilsel olmayan ifadelerin istem dışı açıklamaların kontrol edilebilen anlamda olmaması halindeki kullanılmış biçimi sözsüz iletişim olgusuna dayanır. Sözsüz iletişim, insanın kendisini en iyi şekilde ifade etmesinde ve ifadelerinin desteklemek için kullandıkları kavramları temsil eder. İnsanlar psikolojik durumlarına göre; bazı hallerde duygularını anlatmakta zorlanırlar. Birey o an hiç konuşmak istemez, duygu ve düşüncelerini kimseyle paylaşmayabilir. Bu durumlarını ifade etmekte zorlanır. Bu durumlarda kişinin fiziki olarak görüntüsüne, yani jest mimiklerine bakılarak önemli ipuçları alınabilir. Duyguların ifadeleri sözel olarak değil de sözsüz ve davranışlarına bakılarak anlaşılmaktadır. Bireylerin ifadelerinde kullandıkları sözcüklerin olumlu ya da olumsuz olduğunu baş hareketleriyle evet – hayır olarak onay vermesi sözsüz iletişimde beden dilinin ürünüdür. Beden dili insanlar arasındaki iletişimde çok önemli bir yere sahiptir. Beden dili kullanımı, sözel olmayan mesajların görünmesi sağlanması ile daha kolay anlaşılabilir ve etkili iletişimin gerçekleşmesi sağlanır. Sözsüz iletişim, sözel iletişimi destekler ve tamamlar.

¹ Güngör, s. 38

Örnek olarak, dilsiz ve sağırın birbirleriyle anlaşmalarında kullandıkları el kol hareketleriyle iletişimi sağlamalarıdır. Bu el kol hareketlerinin her biri farklı anlam taşıması neticesinde söylemek istenilen ile sözsüz iletişim gerçekleşmiş olur. Kişilerin birbirlerini duyamayacağı durumlarda her bir hareketinin anlam ifade etmesi ile iletişim kurulur. İletişimde kullanılan anlamlı jest ve mimikler sözsüz iletişimi destekler.

4.1.3. Yazılı İletişim

Yazının bulunması ile iletişim kalıcı olmuş, mesafeler arası iletişim sağlanmıştır. Yazılı iletişim, sözlü ve sözsüz iletişimden farklı olarak yüz yüze olarak gerçekleşmeyen bir iletişim türüdür. Yazılı İletişim, uzakta bulunan kişiler arasında karşılıklı olarak kullandıkları iletişimdir. Yazılı iletişim yöntemiyle geniş kitlelere daha kolay bir şekilde ulaşılabilir. “Kağıdın ve matbaanın bulunmasıyla yazılı iletişim gerek kişiler arası, gerekse kitlesel ölçekte iletişim olanaklarını yaygınlaştırılmıştır. Uzak mesafelerle haberleşme gereksinimi, yazılı iletişimi ön plana çıkarmıştır. Gazete, dergi gibi iletişim ürünleri, geniş kitlelere ulaşarak kitlesel bir görünüm kazanmıştır. Bu güne geldiğimizde, mesajı saklayan ve ileten kağıdın yanı sıra bunlara belleğinde saklayarak gerektiğinde ekrana getiren ya da fax modem kanalıyla etkileşimli olarak gönderen ve alan bilgisayar aygıtları da yazılı iletişimde kullanılmaya başlamıştır.”¹ İnsan dünyaya geldiği andan itibaren farklı olarak iletişim yöntemi kullanarak, diğer insanlarla aralarında anlaşma zemini aramıştır. Aralarında geçen iletişim sürecinin daha sağlıklı ve kalıcı olması için yazılı iletişimi keşif etmiştir. Bu iletişim sürecinde sembol olarak harf ve rakamlar kullanılmaktadır. Yazı, insanın ve toplumların tarihte yaşadığı olayların, geçirdiği toplumsal ve kültürel süreçte geliştirdiği iletişim türüdür. Yazılı iletişim, sözel iletişime göre alıcının yazılı ifadeleri okuması, yorumlaması cevaplandırması nedeniyle, gecikmeli olarak gelişir ve kurulur. Yazılı iletişimi yeniden düzenlemek ve düzenlenen yazılı konuları sürekli olarak korumak imkan dâhilindedir. Görüşmelerde sözlü iletişimin çoğu zamanlarda kalıcı olması ve uçup gitmemesi için yazıya dökülmesine dikkat edilir. Alıcı duyduğu konu hakkındaki söylemlerden emin olmak için yazılanları okuyarak duyduklarından emin olmaya çalışır. Sözlü iletişimde var olan birçok

¹ Bıçakçı, s. 37-38

problem yazılı iletişimde yoktur. Bireylerin duygu ve düşüncelerini yazılı olarak belirtmesi yazılı iletişime girer. Yazılı iletişimde ifadelerin net ve anlaşılır olması, yazının uygun formatlarda, özenle hazırlanması, imla ve noktalama işaretlerinin yerinde ve doğru kullanılmış olması önemli bir husustur.

Yazılı iletişim, insanların birbirleriyle iletişim kurmak için sözlü iletişimin belli işaret ve simgeleri kullanılarak anlatılanların yazıya dökülmesidir. Bilgiler kulaktan kulağa değişerek yayılırken, yazılı olarak saklanmaya başlanması ve bilginin doğru bir biçimde değişime uğramadan uzun yıllar saklanmasına imkan sağlamıştır. Yazılı iletişimin, insanlık tarihinin gelişme göstermesi ile matbaayı bulması ve bilgilerin birçok insan tarafından paylaşılması ile yaygın hale gelmiştir. Böylece yazılı iletişim sayesinde daha geniş kitlelere ulaşılmıştır. Yazılı iletişimin, eğitim alanında kullanılmaya başlanması ile sözlü olarak ifade edilen bilgilerin yazılı hale getirilmesi eğitimin somut hale gelmesini sağlamıştır. Yazılı iletişimde göndericinin ve alıcının yazılı iletileri tekrar tekrar okuma imkanı bulunmaktadır. Yazılı belgelerin saklanabilir olması yazılı iletişim hatalarını en aza indirir. Ayrıca belgelerin saklanabilir olması, daha sonra çıkabilecek anlaşmazlık ve uyuşmazlık durumunda kanıt olarak gösterilebilmekte ve uyuşmazlıkların çözümüne yardımcı olmaktadır.

Örgütlerde, kurum içi ve kurum dışı iletişimi sağlamakta yazılı iletişimin büyük önemi bulunmaktadır. Uzun ve kapsamlı geniş mesajların bozulmadan alıcıya ulaşması sağlanır. Bu yazılı mesajları çoğaltma ve aynı anda dağıtma imkanı vardır. Yazılı iletişim olumlu olmasının yanında olumsuz yanları da bulunmaktadır. Yazılı iletişimde hatırlamak istenmeyen mesajların olmadık bir zamanda karşımıza çıkma olasılığı vardır.

Yazının bulunması iletişimin kalıcı hale getirmiştir. Yazılı iletişimin kalıcı olması iletilerin saklanabilir olmasıdır. Gazete ve dergilerde yayınlanan bir yazı ya da makalenin uzun bir süre saklanarak, bu yazı ve makalelerden faydalanma ihtiyacı ortaya çıktığında gündeme getirilmesidir. Yazılı iletişim, mesafeler arası iletişimin gerçekleşmesine katkıda bulunarak iletişimin gerçekleşmesini sağlar. Yazılı iletişim alanında mektup ve telgraf kullanılmaktadır. Gelecek nesillere, geçmiş tarihte gelişen olayların yazıya dökülmesi ile bilgi vermek mümkün olmaktadır. Yazılı iletişim,

geçmişten günümüze ışık tutar. Örnek olarak; Orhun kitabeleri bu oluşuma verilebilecek iyi bir örnektir.

4.2. İçsel İletişim

Kişi içi iletişim, kişinin kendi dünyasında aldığı kararlarla sonuca vardığı ve her türlü sorunu da düşünerek yaptığı bir iletişim sürecidir. Kendi iç dünyasında düşündüklerinin muhasebeleştirilmesidir. İçsel iletişim, ilişki kurmadan bireyin kendisiyle ilişkiye geçmesidir. İçsel iletişim her insanda bulunan bir iletişim sürecidir. İçsel iletişimin yeri ve zamanı yoktur. İçsel iletişim, hangi ortamda bulunulursa bulunulsun her an gerçekleşebilir. “ Kendi kendine iletişim kişinin kendi başına yaşamının her anında ve her mekânda yaptığı iletişimdir. Kendi ile iletişim kişinin kendi olan, fakat aynı zamanda kişinin kendi yaşam deneyimleriyle, sosyal çevresi ile olan etkileşimlerinin biçimlendirdiği kendini materyal ve materyal olmayan ilişkilerini anlamlandıran ve karar vermelerden geçerek yönlendiren iletişimdir. Kişi kendi ile iletişim yaparken düşünür; kafasında kendisi ile ve başkalarıyla konuşur, tartışır, kavga eder, küser, barışır, oynar ve eğlenir. Kendi kendine düşünür, sevinir, düşünür üzülür, güler ve ağlar; kararlar verir, kararlar değiştirir; problemler çözer ve yeniden çözer; planlar yapar, yıkar ve yeniden yapar; kendi ve ilişkide bulunduğu dış dünya ve insanlar hakkında değerlendirmeler ve karşılaştırmalar yapar; kendisiyle ve dışıyla olan ilişkilerini düzenler ve yürütür. Bunları kişi yalnızken, tek başına evde otururken veya yolda yürürken, işte çalışırken veya yatakta yatarken yapabilir. Kendi ile iletişim için kişinin kendi başına olması gerekmez. Kişi kendi dışıyla ilişkide bulunurken zorunlu olarak kendisiyle iletişim halindedir. Aksi takdirde ilişki kuramaz ve yürütemez.”¹

Kişi içi iletişim, kişinin kendine ait fiziksel olarak değil de sanal olarak yaşadığı dünyasıdır. Kişi tek başına kaldığı andan itibaren yapmak isteyip yapamadıklarını, eğlenmek isteyip eğlenemediğinde eğlenmeyi, gülmek isteyip mutsuz olduğunda gülerken mutlu olmayı ve küs olduğu kişiyle barışarak çözüme ulaşmayı içsel iletişim sayesinde gerçekleştirir. Bu eylemler kendi iç dünyasında; kendinin yaptığı olumlu planlar doğrultusunda gerçekleşir. Bunun yanında öfkeli

¹ İ. Erdoğan, İletişimi Anlamak, Ankara, 2002, s. 154

olduğu anda ise i dünyasında gelişen olaylar olumsuzluklarla doludur. Karşı tarafa nasıl zarar veririm, onu nasıl alt edebilirim ona nasıl üstünlük sağlarım gibi düşünceler oluşabilir. Tabi ki düşünce sonunda i dünyasında üstünlük sağlanması halinde fiziksel bir rahatlama olur. Tersinde fiziki gerginliğin yanında psikolojik bir oknt olur. Kendi iç dünyasında her sorduğu soruya kendi cevap üretmesi ve yorum yapması içsel iletişimi gerçekleştirmektedir. Kişisel gereksinimlerin farkına vararak, kendi keline sorular sorarak yanıt bulmaya çalışarak, düşüncelerini organize ederek konulara farklı açılardan bakabilmektedir. İçsel iletişim olmadan kişiler arası iletişimin gerçekleşmesi ve iletişimin farklı düzeylere geçilmesi beklenemez. Bu iletişim türünde, karşı karşıya gelen iki insan arasında gerçekleşen iletişimin benzeri tek bir insanın içinde gerçekleşmektedir. İnsanlar kendi ilerinde mesajlar üreterek ve bunları yorumlayarak kişi içi iletişimde bulunurlar. Diğer bir deyişle i iletişim kendimizle yüzleşme sanatı olarak da yorumlanabilir.

4.3. Örgütsel İletilişim

Kurumlarda görülen iletişim sürecidir. Örgüt iletişimi, kurallarla belirlenir ve hiyerarşik bir düzen içerisinde gerçekleşmektedir. Bir yöneticinin karşılaştığı bir durumu analiz etmesi, bazı aşamaların oluşumundan geçmektedir. Aşamaların gerçekleşmesi iyi bir iletişimin kurulmasıyla mümkündür. “Örgüt iletişimi planlı ve örgütlü bir iletişimdir. Çoğu zamanda resmi bir yanı vardır. Belli bir insan grubunun bir amaç doğrultusunda, bir takım işleri gerçekleştirmek için bir araya gelmesi ile oluşan ve örgüt düzeyinde gerçekleşen iletişime örgüt iletişimi denir. Örgüt iletişimi, daha önce söz ettiğimiz iletişim boyutlarına göre kurallarla belirlenmiş, planlı, programlı bir iletişim düzeneği içerisinde gerçekleştirilir. Her örgütlü yapı kendine özgü bir örgüt iletişimi biçimi geliştirir. İletilişim bazı örgütlerde daha katı hiyerarşik ilişkiler içerisinde biçimlenirken, bazı örgütlü yapılarda da daha esnek bir işleyiş gösterebilir. Aynı şekilde resmi niteliği olan örgütlerde iletişimin kalıpları, kuralları yasalarla belirlenirken, gayri resmi örgüt yapılarında, örgüt üyelerinin oydaşımsan kararlarıyla örgütün iletişim düzey ve biçimi belirlenir.”¹

¹ Gngr, s. 48-49

Örgütsel iletişimde, birimler arası iletişimin sağlanması, bu birimlerde çalışanların rollerinin belirlenmesi ve denetlenmesidir. Örgütsel iletişim, çalışanların bir araya gelmesi ile karşılıklı olarak bilgi alış veriş ve çalışma düzeyini düzenlemek amacıyla yapılır. Örgütsel iletişimde, çalışanlar örgütün aynası konumundadır. Örgütsel iletişim, çalışanları örgütün hedefleri doğrultusunda yönlendirmek ve başarı düzeyini artırmaktadır. Örgütsel iletişimde, bağlı olduğu gruplara, kişilere ve çevreye paralel olarak, iletişim yöntemlerini etkin ve verimli kullanılmaktadır.

4.4. Grup İletişimi

Grup iletişimi, grubun kendi içi ve çevresiyle olan ilişkilerinin bir fonksiyonudur. Grup iletişimi, grup içinde bilgilerin nasıl paylaşılacağını belirlediği gibi grubun amaçlarını da belirler ve liderini seçen iletişim türüdür. Kişilerin grup içindeki görevlerini, ilişkilerini ve iletişim biçimlerini belirlemektedir. Grup iletişimi, grup içinde sevk ve idarenin koordineli olarak gelişimini sağlar. “Grubun ortak özellikleri grup iletişimini büyük ölçüde belirlemektedir. Grup iletişimi kişilerarası iletişimde olduğu gibi, aynı mekanı paylaşma ve yüz yüze gerçekleşme özelliklerini taşır. Grup iletişimi kişilerarası iletişimde olduğu gibi bazı durumlarda aranılanmış iletişim olarak gerçekleşebilir. Grup iletişimi de kişilerarası iletişimi etkileyen önemli bir faktördür. Örneğin aile bir gruptur ve bu grubun içerisinde kişilerarası iletişim gerçekleşmektedir. Grup içerisinde alt gruplar oluşabilir ve bunlar daha çok derin ilişki içerisinde olabilirler. Aynı grup üyesi olan kişiler arasında mutlaka iyi ilişkilerin olması beklenemez. Aynı zamanda, grup dinamiklerini harekete geçiren ve grubu bir arada tutan grup iletişimi resmi (formel) ya da resmi olmayan (informal) şekilde gerçekleşebilir. Resmi iletişim, kişilerin gruptaki konumlarına uygun olarak gerçekleştirdikleri iletişimdir. Resmi olmayan iletişim ise, grup içi konumların ötesinde gerçekleşen iletişimdir. Grup, belirli bir süre için aralarında iletişim bulunan bir topluluktur. Genellikle az sayıda insandan oluşan gruplarda, ilişkiler araçsız ve doğrudandır.”¹

Grup iletişimi, yüz yüze ve birebir gerçekleşen bir iletişimdir. Grup iletişimi, kişiler arası iletişimi içinde barındıran iletişim sürecidir. Grup iletişiminde, grubun

¹ F. Göksu, “Grup İletişiminde Sihirli Güç: ‘Empati’ ” Halkla İlişkilerin İletişim Öznesi: Empati, (Ed. Y. D. Ertürk), İstanbul, 2010, s. 222

içinde bulunan kişilerin ilişkilerinin sürekli iyi olması beklenemez, bu ilişkinin etkinliği değişen zaman sürecinde olumlu ya da olumsuz olarak değişiklik gösterebilir. Grup iletişimi, grubun işleyiş politikasının belirlendiği yerdir. Grup iletişimi, güven ve sorumluluk duygusunun paylaşılarak pekiştirilme sürecidir.

4.5. Kitle İletişimi

Kitle iletişimi, kanal ve teknolojik araçlarla örgütsel yapıda gerçekleşen iletişim sürecidir. Üretilen bilgilerin hedeflenen kitleye ulaşmasıdır. Sembol ve bilgileri hedeflenen kitleye ulaştırmak için, kitle iletişim araçlarından faydalanılır. “Birtakım bilgilerin/Sembollerin, birtakım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine kitle iletişimi adı verilir. Kitle iletişimde, kaynak ile hedef arasındaki kanallara ise kitle iletişim araçları adı verilir. İlgili kaynaklarda kitle iletişim araçları denildiğinde genellikle, radyo, televizyon, gazete, dergi ve benzeri yayınlar kastedilmektedir. Tanımın geniş tutulması ve basılı her türlü yayının kitle iletişim aracı sayılması yerinde olabilir. El ilanlarını kitle iletişim aracı sayabileceğimiz gibi, romanları, çizgi romanları, tiyatroları, hikaye, masal kitapları ve benzerlerini kabul edebiliriz.”¹ Kitle iletişiminin gerçekleşmesinde, bir hedef kitlenin belirlenmesi ile teknolojik imkanlardan yararlanarak istenilen düzeyde bir etkin iletişim kurarak, ikna edici bilgilerin hedef kitle üzerinde etkili olmasını sağlamak istemektedir. Kitle iletişimin, kitle iletişim araçlarının doğru yerde ve doğru bir zaman da hedeflenen kitle üzerinde etkili olmasını sağlamak için gerekli bilgi ve sembollerin etkin kullanılması ile gerçekleşir.

Kitle iletişimi yönleri ve boyutları ele alındığında kitle iletişim araçlarının sunacakları iletiler farklılık gösterebilirler. Toplulukların ayrışık olması iletişimin belli bir yönde ve boyutta çeşitlilik göstererek belirleyici olmasıdır. “ Bilindiği gibi kitle iletişimi çok yönlü ve çok boyutlu bir nitelik taşır. Bu çok yönlülük, çok boyutluluk, iletişim araçlarını kalabalıklara daha doğrusu yığınlara yöneliminden gelir. Bu yığınlar, söylemek bile fazla, farklılaşmamış ve ayrışık topluluklardır. Böyle olunca adına ister medya, ister yığın iletişim araçları, ister kitle iletişim

¹ Dökmen, s. 38-39

araçları diyelim bunların sunacakları, iletecekleri, taşıyıp yayacakları iletiler ister istemez aşırı bir çeşitlilik göstermektedir. Bu da en gelip geçici haberden düşünsel ve yaratıcı ürünlere; güncel ya da bilimsel teknik bilgiler içeren yayınlardan düşlemsel ürünlere değin hemen hepsinde belirleyici etken olacaktır.”¹

Kitle iletişim olgusuna kavuşmak için belirli ön koşulların oluşmasına ihtiyaç duyulmuştur. Yazılı iletilerde, üretilen kitlesel haberlerin geniş kitlelere istenilen kalitede sunulabilmesi için aşama olarak gelişim gösterilmesidir. “ Bu koşullardan birincisi; yazılı iletileri geniş kitlelere sunabilmek için yeterli kağıt üretiminin olması ve bunları işleyebilecek baskı tekniklerinin ve basım sanatının gelişmesi gerekir. İkincisi; kitlesel olarak üretilen basılı haber metinlerini tüketecek bir kitle ve ortamın oluşmasının yanı sıra, bu kitlenin belirli bir kültür ve gelir düzeyine ulaşmış olması zorunluluğu vardır.”² Kitle iletişimi, üretilen haberlerin tüketiminde belirli bir kültür düzeyine göre hazırlanarak hedef kitle belirlenmektedir. Tüketilen haberlere ulaşabilmek için gelir düzeyi önemli yer almaktadır. Kitle iletişiminde, kültürel farklılıklar bulunduğundan, yazılı iletilerde haber üretilirken hedeflenen kitleye göre, kaynak ile hedef arasındaki kanallardan yararlanılarak, kitle üzerinde daha etkili olunmaktadır.

5. KURUMSAL İLETİŞİM KANALLARI

Kurumsal iletişim, belli kurallar içinde gerçekleşen ve kurumların hedeflerine ulaşmalarında önemli rol oynayan iletişim sürecidir. Kurumsal iletişim, kurum içinde birimler arasında bütünleşmeyi sağlayarak çalışma düzenini belirler. “Kurumsal iletişim, kurumun amaç ve hedeflerine ulaşması, işleyişini sağlaması için gereken üretim ve yönetim süreci içinde, kurumu oluşturan bölüm ve ögeler arasında eşgüdümü, bilgi akışını, motivasyonu, bütünleşmeyi, değerlendirmeyi, eğitim, karar almayı ve denetimi sağlamak amacıyla belli kurallar içinde gerçekleşen iletişim sürecidir.”³ Kurumsal iletişim, kurumun üretim ve pazarlama bazında istenilen düzeyde işleyişini düzenleyen iletişim sürecidir. Kurumsal iletişim, iletişim

¹ E. Özdemir, Kitle İletişim Araçlarında: Dil Kullanımı, Ankara, 1995, s. 57

² M. Varol, Halkla İlişkiler Açısından Örgüt Sosyolojisine Giriş, Ankara, 1993, s. 124

³R.S. Tabak, “Kurumsal İletişim” <http://www.eylem.com/tem/wruhtabki.htm>, (24.05.2013)

kanallarının etkili kullanılması yönetim sürecini belirleyerek, iletişim kurallarını uygulayarak kurumun işleyişi bakımından bütünleşmeyi sağlamaktadır.

Kurumlarda iletişim süreci sistemsal olarak oluşmaktadır. İşletmelerde iletişim etkileşim yoluyla gerçekleşir. “ Toplumsal her tür etkileşimde iletişim vardır. Bir işletmenin bulunduğu yerde de iletişim vardır ve iletişim o işletmenin can damarıdır. İşletmelerde, biçimsel (resmi), biçimsel olmayan (doğal) ve örgüt dışı iletişim sistemleri olmak üzere üç tür iletişim sistemi bulunmaktadır.”¹ İşletmeler, işleyişlerini iletişim sistemleri ile düzenleyerek, kurumun amaç ve hedeflerine yönetim sürecinde işlerlik sağlamaktadırlar. Kurumsal iletişim, kurum içi bilgi dağılımı ile çalışanlar arasında iletişimin güçlü hale gelmesi ile etkili kullanılmaktadır.

5.1. Biçimsel İletişim Kanalları

Biçimsel iletişim kanalları, kurumun yapısal özelliğini gösterir. Biçimsel iletişim, kurum çalışanları arasında hiyerarşik yapıda, iletişim yapısını düzenler. “Kurumlarda gerçekleşen iletişim öncelikle kurumun hiyerarşik düzeni doğrultusunda formel (resmi, biçimsel) yapı özelliğini gösterir. Bu iletişim biçimi, genellikle kurumun kuralları ile tanımlanır ve akışı biçimi kurumun yapısını gösteren şemalarla ortaya konur. Kurumun biçimsel yapısını bir doku gibi ören ve damar gibi saran formel (biçimsel) iletişim kanalları dört başlık altında incelenmektedir.”² Biçimsel iletişim kanalları, kurum içinde bölümler arasındaki bağlantı ile bütünleşmeyi sağlar. Biçimsel iletişim, kurumun yapısal özelliğini gösterdiği gibi hiyerarşik anlamda kurumun bir düzen içinde çalışmasında etkin rol oynar.

5.1.1. Dikey İletişim

Kurumsal işletmelerin hiyerarşik yapısındaki iletişim türüdür. Kurumsal yapıda, basamaklar arasında iletişimin etkin ve en kısa sürede bilgi akışını sağlayan süreçtir. “Kurum ve kuruluşlarıyla örgütlenmesi hiyerarşik ilişki temeline dayalı olarak gerçekleşir. Çünkü toplumsal yapılar aslında belli güç ilişkileri içerisinde

¹ Mısırlı, s.16

², <http://www.workcube.com/kurumsal> iletisim workcube-erp-crm-scm-proje-insan-kaynakları-yönetimi- yazılımı-b2c-ebusiness-cozumu, (09.04.2013)

biçimlenir. Bu da hiyerarşik ilişki biçimini gerekli kılar. Buna bağlı olarak toplum yaşamında iletişim de çoğunlukla hiyerarşik düzeyde işler. Resmi kurumlardaki üst ast ilişkileri bu anlamda belirgin bir hiyerarşik ilişki biçimine göre işleyiş gösterir.”¹ Dikey iletişim, işletmelerde hiyerarşik düzeyde gerçekleşen süreçtir. Dikey iletişim, üst ve ast düzeyini belirler. Dikey iletişim ile üst basamaklar ile alt basamaklar arasındaki emir ve bilgi akışı sayesinde çalışma düzeni sağlanır. Dikey iletişim, çalışanlar arasındaki emir komuta düzenindeki, üst ve alt basamaklar arasında hiyerarşideki iletişim sürecidir.

—**Yukarıdan Aşağıya İletişim;** Örgütlerin ve kurumların hiyerarşik yapısında bulunan iletişim sürecidir. Örgütün üst kademesinde bulunan yöneticinin belirlenen konularda yapılacak işlemlerin yazılı ve sözlü olarak alt kademedeki çalışanlara emir komuta zincirine göre bildirerek, çalışma düzeninin de birlikteliğin sağlanmasıdır. “Yukarıdan aşağıya iletişim, örgüt amaçlarına uygun olarak işle ilgili emirlerin genellikle yazılı olarak astlara ulaştırılması şeklinde işlemektedir. Bir anlamda formal iletişim türü olarak da kabul edilen bu yöntemde astlara resmi kanaldan bilgi ve emirler ulaştırılır.”² Kurumlarda, yukarıdan aşağıya iletişim genellikle yazılı olup, belirlenen kuralların anlaşılır olması için sade bir dil kullanılması ve yabancı sözcüklere yer verilmemesi gerekmektedir.

—**Aşağıdan Yukarıya İletişim;** Astların, üstlerinden aldığı emirler doğrultusunda yapılan işlerle ilgili tespit edilen eksiklikleri bilgi ve rapor halinde üstlere iletmesidir. “Aşağıdan yukarıya iletişim kanallarıyla iletişimde astlar, üstlerine raporları ya da görüşlerini iletirler. Aşağıdan yukarıya iletişimde, dikey iletişimle iletilen mesajların geri-bildirim şeklinde dönüşü söz konusudur. Böylece, yukarıdan aşağıya iletilen mesajların doğru algılanıp algılanmadığı anlaşılabilir.”³ Aşağıdan yukarıya iletişim, kurumun amaç ve emirlerine uyulup uyulmadığı durumunun takip edilebilirliğini sağlar. Bu durumda, yöneticilerin çalışanlarını tanıması ile çalışanların karar verme sürecine katılması, yönetici ile çalışanlar

¹ Göngör, s. 45-46

² M. Işık – L. Biber, “İletişim, İletişim süreci ve İletişim Çeşitleri” Genel ve Teknik İletişim, (Ed.M.Işık), Konya, 2010, s. 37

³ Ş. Aslan, “Örgütsel İletişim ve Örgütsel iletişimde Enformasyon ve İletişim Sistemleri” Yöneticinin El Kitabı, (Ed. T. Akgemci-Ş. Aslan-M. Düşükcan), Konya, 2008, s. 69

arasındaki diyalog, iletişim kanallarının çok iyi işlemesine ve gerçek anlamda iletişimin kurulmasıyla ilgilidir.

5.1.2. Yatay İletişim

Aynı düzeyde bulunan kişilerin farklı birimler arasında gerçekleşen iletişim sürecidir. Yatay iletişim, bölümler arasındaki koordinasyonun önemini artırarak, üst kademenin emrine gerek kalmadan işbirliği yaparak gerçekleşen süreçtir. “Yatay iletişim, aynı kademedeki yöneticilerin, ortaklaşa bağlı oldukları üst kademeye başvurmadan, başka deyişle, üst kademenin emrine gerek kalmadan karşılıklı olarak kendilerini ilgilendiren konularla işbirliği yapmaları durumunda gerçekleşen bir iletişim biçimidir.”¹ Yatay iletişim, çalışanlar arasında kurulan sıkı ilişkilerde amaç ve davranış birliğini güçlendirir. Yatay iletişim, amaç ve işbirliği bakımından oldukça etkili bir yöntem olarak değerlendirilir. Diğer yandan yatay iletişimin en önemli işlevi eşgüdümü sağlamasına yardımcı olmaktır. Örgütte aynı statüde bulunan birimler arasında gerçekleşen iletişim sürecidir. Örgütlerin zaman içinde büyüyüp genişlemesi ile iletişimsel olarak sorunların ortaya çıkması ile bir takım zorlukları da beraberinde getirmektedir. Bu da birimler arasında farklılaşmalar neticesinde, birim sayısının artmasına bağlı olarak aralarında koordinasyon kurulması önemini artması ile iletişimin güçleşmesidir. Birimler arasında yatay kanallarla iletişim kurulması ve düzensiz biçimde oluşmasını önlemek için yetkilendirmenin işlemesi gerekir. Hiyerarşik yapıda otoritenin sağlanması için üst yöneticilere zamanında bilgi aktarımı gereklidir.

5.1.3. Çapraz İletişim

İletişimin, ileti durumuna göre bilgi ya da mesaj niteliğinin çapraz yol izlemesidir. Çapraz iletişim, kurumsal yapı da hiyerarşik basamakları izlemeden, aynı unvan da bulunan farklı birimlerin yönetim pozisyonunda olan ve bölüm çalışanları arasında doğrudan doğruya gerçekleşen iletişim türüdür. “Biçimsel iletişim, yukardan aşağıya, aşağıdan yukarıya ve yatay biçimde olmak üzere üç şekilde gerçekleşmekle birlikte bazı durumlarda iletilen mesajın doğrusal bir yönde değil de çapraz olarak iletiildiği de gözlemlenir. Örneğin: bir bölüm yöneticisi, yeni

¹, <http://notoku.com/bicimsel-iletisim-kanallari/> (13.05.2013)

uygulanan bir teknik konusunda, formel iletişim zincirinin dışında bir teknik elemandan bilgi talebinde bulunabilir. Bu durumda bir çapraz iletişim gerçekleşmiş olur.”¹ Çapraz iletişim, istisnai durumlarda kullanılan süreçtir. Acil durumlarda kullanılması gerektiği bilinmelidir. Çapraz iletişimin, büyük örgütlerde bilgi alış veriş amacıyla kullanılarak çok faydalı olduğu tespit edilmiştir. Üst düzey yöneticilerin hiyerarşik yapıyı bir kenara bırakarak, çapraz iletişim yöntemini alışkanlık haline getirmeleri dengelerin bozulmasına ve otorite boşluğuna sebep olabilir. Bu iletişim süreci daha çok zamandan tasarruf sağlamanın ve fonksiyonel yetki ilişkilerinin sonucudur. Çapraz iletişim, uzmanlığı gerektiren ve fonksiyonel yetki ilişkilerinde görünen iletişim sürecidir. Bu tür iletişim, kurumsal yapı içinde önem kazanan süreçtir. Kurumsal yapı içinde yüz yüze, telefon konuşmaları ve toplantı gibi birçok biçimlerde gerçekleşebilmektedir. Tamamlayıcı veya paralel olan bu iletişim türünün iletişim bazında başarı oranı yüksektir. Çünkü, iletişimin çıkılmaz boyuta ulaşmasında ya da iletişim anlamında bağların kopması durumunda çapraz iletişim varlığını ortaya koyar. Çapraz iletişim, kişiler arasındaki ilişkilerin olumlu yönde gelişmesine yardımcı olan süreçtir. Ancak, çapraz iletişim kanallarının sık kullanılması yetki karmaşasına yol açabilmekte, zorunlu kalınmadıkça çapraz iletişim kanalını kullanmamak gerekmektedir.

5.1.4.Çok Yönlü ve Açık İletişim

Çok yönlü ve açık iletişim kurumsal yapı içerisinde iletişimin akıcı ve sağlıklı bir biçimde gelişmesidir. Çok yönlü iletişimin amacı, kurum içinde ve dışında yer alan herkese kurumu, sürekli, dürüst, içten ve yaygın mesajlarla, iç ve dış çevreye tanıtmaktır. Bunun için kurum içine dönük açık iletişim kanalları kurum dışına yönelik olarak da halkla ilişkiler yoluyla, kurumun iç ve dış çevresiyle etkin iletişim kurulmalıdır. “ Kurumsal iletişimde tavandan tabana hiyerarşik iletişim, çoğunlukla tek yönlü ve kapalı bir iletişim modeli uygulamasıdır. Kaynaktan alıcıya ileti gider fakat geri dönüşü olmayabilir. Kurumsal iletişim kaynak ve alıcı arasında karşılıklı ve açık bir süreç olarak gelişmelidir. Açık iletişim, bilgi ve haberlerin kurumsal yapı içerisinde zirveden dibe, dipten zirveye, çok yönlü kanallarla, serbestçe ve sağlıklı bir biçimde akışıdır. Kurumlarda açık iletişim sistemleri

¹ Mısırlı, s. 18

çalışanlar arasında gerginlik azaltıcı, huzur ve verimlilik artırıcı ortamlar yaradırlar.”¹ Çok yönlü ve açık iletişim, örgütsel yapı içerisinde çok yönlü kanallarla bilgi ve haberlerin serbestçe çalışanlara ulaşmasını sağlayan iletişim sürecidir. Çok yönlü ve açık iletişim, kurum çalışanlar arasında huzur ve güvenin oluşması ile çalışanların daha verimli hale gelmesini sağlamaktadır.

5.2. Biçimsel Olmayan İletişim Kanalları

Biçimsel olmayan iletişim, kurum içinde resmi olmayan kanallarda gerçekleşen iletişim türüdür. “ Bir kurumun görünen tüm biçimsel süreçlerini tamamlayıp desteklediği kadar, görünmeyen ancak çalışanlarca bilinen değerler, tutumlar, algılar, sözel ve sözel olmayan iletişim süreçleri gibi bir çok öğeyi içinde barındırmaktadır. Biçimsel olmayan iletişim, bir kurumda ya da bir çalışma ortamında insanların birbiriyle iletişimi ve etkileşiminden doğan bir toplumsal ilişkiler ağıdır denilebilir. Her biçimsel organizasyonu ya da her kurumun içinde biçimsel olmayan organizasyonu varlığından söz edilebilir.”² Çalışanların, örgüt dışında çevrede bulunan kişilerle karşılıklı iletilerin alış verişinde ortaya çıkmaktadır. “ Biçimsel olmayan iletişim, biçimsel iletişimin yetersiz kalması ve çalışanların bu konuda tam doyuma ulaşmamaları, çalışanların hemşeri olmaları ve aynı çevrede oturmaları gibi nedenlerle oluşan doğal gruplarda yoğun olarak ortaya çıkmaktadır.”³

Biçimsel olmayan iletişim, çalışanların örgütün belirlediği iletişim kanalları dışında kullanılan bir iletişim sürecidir. Biçimsel olmayan iletişim, çalışanlar üzerinde olumlu bir etki yaparken, kurumun etkin işleyişi ve moral yapısı yönünde de katkıda bulunarak fayda sağlamaktadır. Biçimsel olmayan iletişimde, iletilerin akış yönü belli olmadığı gibi, yayılacak bilgilerle örgüt yöneticilerini etkilediği iletişim sürecidir. Biçimsel olmayan iletişimde, üst yönetimden izin alınmadan, çalışanlar arasında ileti akışının bağımsız olarak geliştiği iletişimin etkisinde görüldüğü, yöneticilerden gelen bilgilerin, çalışanlar arasında gelişen bilgi akışının gölgesinde kaldığı algılanmaktadır.

¹ Tabak, (24.05.2013)

² F. Ü. Çolak, “İletişim Türleri” Medya ve İletişim, (Ed. H. İ. Gürçan), Eskişehir, 2012, s. 25

³ Ö. Güllüoğlu, Örgütsel İletişim, İletişim Doyumu ve Kurumsal Bağlılık, Konya, 2012, s. 32

Doğal iletişimin, biçimsel iletişimden farklı olarak olumlu özelliklere sahip olduğu görülmektedir. “Biçimsel olmayan (doğal) iletişim ile biçimsel iletişim karşılaştırıldığında doğal iletişimin belli başlı olarak şu özelliklere sahip olduğu görülebilir.

- Mesajların akış hızı yüksektir.
- Yöneticilere önemli ip uçları verir.
- Biçimsel sistemin taşımadığı mesajları taşır.
- Güvensizlik ve belirsizlik içinde olan kişiler bu kanallardan gelen mesajlara daha fazla inanır.
- Örgüt kültürünü kuvvetlendirici rol oynayabilir.
- Mesajların akış yönü kestirilemez.
- Dedikodu türü mesajlara yayılabileceği gibi organizasyon hakkındaki doğru bilgileri yayabilir.
- Yönetim tarafından kontrol edilemez ancak etkilenebilir.
- Grup dayanışmasını güçlendirebilir.
- Bir yönetim aracı olarak kullanılabilir.”¹

Kurumun fayda ihtiyaçları karşılanırken, çalışanların insani amaçlara hizmet etmesi biçimsel olmayan iletişim kapsamındadır. Düzenlenen organizasyonların dışında bağımsız olarak gelişen iletişim kanalıdır. İhtiyaçların karşılanmasında tek başına yeterli olan bir iletişim kanalı değildir. Biçimsel olmayan iletişim sistemi, bireylerin belirlediği ve istenildiğinde kurulan iletişimin aksine, kişilerarası iletişimde kendiliğinden bir anda ortaya çıkan bir nevi bağımsız olarak kurulan iletişimin sonucudur. Biçimsel olmayan iletişim, olması gerekenleri destekler ve olanı gösterir. Örgütsel yapıda iletişim sisteminde oluşan eksiklikleri ya da biçimsel olmayan iletişimde eksik kalan söylemleri ve iki iletişim sistemi birbirlerinin eksikliklerini tamamlayarak kurulur. Örgütsel yapı içinde çalışanların özlük hakları ya da işten çıkartmalarda aralarındaki iletişimsel ilişkilerin sonucunu belirleyen,

¹ Çolak, s. 25

kişiler arasında kurularak gelişmektedir. Biçimsel olmayan iletişimde, bireyin sahip olduğu bilgiyi bulunduğu ortamda herkese söylemesi ile bilgi bir kişiden birçok kişiye yayılarak kişiden kişiye ulaşmaktadır. Bu tür ilişkiler yöneticiler tarafından duyulur, yöneticilerin gelişmekte olan ilişkilere karşı verecekleri mesajların gerçekçi, etkileyici ve bu ilişkileri destekleyerek besleyici nitelikte olması gerekir. Biçimsel olmayan iletişim genel anlamda varsayımlar üzerine kurulur ve gelişme gösterir. Biçimsel olmayan iletişim kulaktan kulağa giden ve giderek değişikliğe uğrayarak, gerçeklik durumunun değişmesine neden olabilmektedir. Biçimsel olmayan iletişim, tamamen tesadüflere dayalı olarak kurulan iletişimdir. Kişiler, çevrelerinde kime rastlarsa onlarla bilgilerini gelişi güzel paylaşmaktadır.

Doğal iletişim biçimsel iletişimden daha akıcı bir iletişime sahiptir. İletiler, yöneticilere sağlamış olduğu bilgiler doğrultusunda yol gösterir. Doğal mesajların inandırıcılığı biçimsel mesajlara göre daha inandırıcıdır. Örgütsel yapıda aktif bir rol üstlendiği gibi organizasyon hakkındaki bilgilerle dayanışmayı güçlendirir ve yönetim tarafından kontrol edilemez. Aynı zamanda yönetim tarafından da kullanılabilir iletişim türüdür.

5.3. Örgüt Dışı İletişim Kanalları

Örgüt dışı iletişim sayesinde, dışa dönük kanallar aracılığı ile toplumun çeşitli kesimleriyle bilgi alış verişi gerçekleştirilir. “Örgütler sadece iç çevreleri için değil, iç çevrelerinin yardımıyla dış çevrelerinin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulurlar. Bir örgütün yürüttüğü faaliyetler nedeniyle örgüt dışı iletişim, örgüt içi iletişimden daha fazla başvurulan bir araçtır. Müşteriler, rakipler ve diğer gruplarla etkileşim örgüt dışı iletişimle kurulmaktadır. Dış iletişimle örgütler; müşterilerle, tedarikçilerle, dağıtıcılarla, yardımcılarla, topluluk temsilcileriyle ve diğer kuruluşlarla mesaj alış verişinde bulunurlar. Özellikle kriz zamanlarında dış iletişim önem kazanır ve daha dikkatli biçimde yönetilir. Bir örgütün dış çevresiyle iletişiminde; pazarlama, halkla ilişkiler, kriz yönetimi, medyayla ilişkiler gibi iletişim etkinlikleri vardır.”¹ Örgütler, müşterilerine mal ve hizmet sunarlar. Mal ve hizmetlerin üretilmesi aşamasında kaynağa gereksinim duyulur. Kaynağı sağlayan

¹ H. Tutar, Örgütsel İletişim, Ankara, 2009, s. 163-164

bir kuruluş bulunmalıdır. Üretimde aksamaların olmaması kaynağın zamanında temin edilmesi gerekmektedir. Bu aşamada kaynağı sağlayan kuruluş ile bağların kopmaması ilişkilerin sürekli olması ve bilgi alış veriş içinde olunmalıdır. Mal ve hizmetlerin satılması için pazar oluşturulması gerekmektedir. Mal ve hizmetlerin pazarlarda satılması, satın elemanı ile gerçekleşmektedir. Halkla ilişkiler mal ve hizmet satışında önemli bir rol üstlenir. Müşteri ile örgüt arasında bağlantıyı sağlayan halkla ilişkiler bölümüdür. İyi bir halkla ilişkiler uzmanı örgüte birçok müşteri kazandırabilir. Bunun yanında mal ve hizmetlerin tanıtımı medya üzerinden verilecek reklâmlara bağlıdır. Bu durumda örgüt medyayla ilişki içinde olunması gerekmektedir. Örgütün geleceği açısından dışsal paydaşlarla iletişim bağlarının koparılmaması ve daha etkili olarak kurulması sağlanmalıdır.

Kurumlar toplumun bir parçasıdır ve ondan soyutlanamazlar. “ Bir örgütün toplum içindeki yerinin büyüklüğünün iletişim yapabildiği alanla sınırlı olacağı vurgulanmıştır. Buna göre örgüt, ulaşabileceği en uzak yere kadar iletişimi götürmelidir. Bu da örgüt için olduğu kadar, örgüt dışı ilişkilerin düzenlenmesini zorunlu kılmaktadır. Örgü dışı iletişim; diğer örgütler, kamu kuruluşları, sendikalar, ortaklar, tüketiciler hatta biçimsel olmayan örgütlerle ilişkilerde söz konusudur. Bu boyut örgütün büyüklüğü ve özelliklerine göre ulusal ve uluslararası çevresi ile ilişkilerini kapsar.”¹ Örgütler çevreleriyle sürekli ilişki içinde olmalıdırlar. Çevrelerine uyum sağlamalıdırlar. Çevresindeki değişikliklerden, gerekli olanları alıp uygulamaları, örgütlerin çevresi ile iletişim içinde olunması gerekmektedir. Örgütün, faaliyetlerin tanıtımını çevresine yaparken, çevresinde olup bitenler hakkında bilgi edinmesi dış iletişimin gereğidir. Sendikal faaliyetler çalışanların, çalışma ve özlük haklarını korurken örgütleri açısından da kendi çıkarlar doğrultusunda çalışanları hak kaybına uğratmama yönüyle bu ikili arasında sıkı bir ilişki bulunmaktadır. Örgütler, tüketici konumunda bulunan müşterilerin beklentilerini karşılamakla yükümlüdürler.

Örgüt dışı iletişimde, örgütler dış çevrelerin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yürüttüğü faaliyetler nedeniyle örgüt dışı iletişime ihtiyaç duyarlar. Örgüt dışı iletişimde, örgüt dışında kalan ve örgüt ile ilgili unsurlarla bilgi alış verişinde bulunmalarıyla gelişen iletişim sürecidir. Örgütte olabilecek kriz dönemlerinde örgüt

¹ T. Koçel, İşletme Yöneticiliği, İstanbul, 2001, s. 309

dışı iletişim önem kazanır. Krizin iyi yönetilebilmesi ve en az zararla atlatılabilmesi örgüt dışı iletişimin etkin kullanılması ile olur. Örgüt dışı iletişim, pazarlama ve halkla ilişkilerde medyayla etkin bir iletişim içinde olunması, iletişim bağının daha güçlü olmasını sağlar. Bu da örgüt dışı iletişimin ulaşabileceği yerlere kadar iletişimin götürülmesi ile ilişkilerin düzenlenmesini zorunlu hale getirir.

6. KURUMSAL İLETİŞİM ARAÇLARI

Kurumlarda iletişim belli bir kurala göre düzenlenmektedir. İletişimi daha etkin hale getirmek için kurumsal iletişim araçlarından faydalanılmaktadır. Bu iletişimlerin oluşturduğu ilişkiler ağının kurumsal ve bireysel yarar ve çıkarları dengede tutmasını sağlamak için iletişim süreçlerinin belli kurallar ve düzen içerisinde gerçekleşmesi gereklidir. Bu araçlar yazılı, sözlü ve elektronik iletişim araçları olarak sınıflandırılır.

6.1. Yazılı İletişim Araçları

Yazılı iletişim, mesafeler arası ilişkilerin sağlanması yönünde kullanılan bir iletişim türüdür. İletişim genel olarak bireyler arasında ya da bireyden topluma doğru meydana gelen bilgi alış verişi şeklindedir. “Mesajın kalıcı olması isteniyorsa, birkaç basamaktan geçerek iletilecek bir mesaj için bilginin gerçeklik ve doğruluğunu yitirmeksizin iletilmesini sağlamak üzere, yazılı iletişim araçları yeğlenmektedir.”¹ İlk çağlardan günümüze kadar insanlar arasında çeşitli iletişim yöntemleri kullanılmıştır. Bu yöntemlerden biri de yazılı iletişimdir. Kurumlarda mesajın kalıcı olması için yazılı iletişim araçları kullanılır. İletilecek bilginin geçerlilik ve doğruluğunu kaybetmemesi için yazılı iletişim mesajı tercih edilir. Kurumlarda tüm prosedürler yazılı olarak düzenlenir. Bu nedenle, hukuksal anlamda belge niteliği taşırlar. Yazılı iletişim araçları aşağıdaki şekilde sınıflandırılıp açıklanabilir:

— **Dergi ve Örgüt Gazetesi:** Dergiler hitap edecek kitleye göre hazırlanmalıdır. Dergiler gazetelere göre daha uzun sayfalıdır. “Düzenli aralıklarla yayınlanan, değişik ilgi alanlarına hitap eden, deneme, makale, inceleme, araştırma ve eleştiri gibi yazılar, değişik edebi türleri ya da belirli konulara yönelik derlemeleri

¹ M. Kazancı, Halkla İlişkiler, Ankara, 1982, s. 48

içeren ve genellikle resimli olan basılı yayınlardır.”¹ Dergilerde sade bir dil kullanılmalı, okuyucusunu bıktırmamalıdır. Gazetelere göre daha geniş zaman dilimlerinde hazırlanan yayın türüdür. Gazete okuyucusu ile her gün buluşurken derginin okuyucusu ile buluşması daha uzun zaman almaktadır. Dergiler, sayfalarında haberlere, röportaja, makalelere ve magazin türü konulara yer vermektedir. Kuruluş haberlerine daha az yer verilmeli, reklâmlardan kaçınılmalıdır. Dergiler, sabit okuyucu kitlesine hitap eder. Hitap edeceği kitlenin duygularına göre saptama yapmalı ve ona göre hazırlanmalıdır.

Kurumu tanıtmak için, kurumun tanıtım bilgilerini içeren ve bu bilgileri okuyucusuna açıklayan araçlarından biri kuruluş gazetesidir. “ İş görenlerin, işletmenin ekonomik, teknik ve sosyal yönlerini öğrenme ve kendilerini yakından ilgilendiren konuları bilme gereksinimlerini karşılayan bir yazılı iletişim aracıdır. Kurum gazetesi hazırlanırken, işgörenlerin arayışları doğrultusunda bilgilere yer verilmeli, işveren yanlısı olmaktan kaçınılmalı ve işgörenlerin anlayabileceği bir dil kullanılmalıdır. Kurum gazetesinin amacı, işgörenlerin boş zamanlarını değerlendirmek, eğitip, eğlendirmektir. Genellikle ücretsiz dağıtılır.”² Kurum gazeteleri, gerek işletme çalışanlarına gerekse işletme dışında yer alan kişi ve kuruluşlara kurum ile ilgili bilgilerin aktarımını içeren yazılı iletişim aracıdır. Kurumu, iç ve dış çevreye tanıtmaktadır. İşletme gazetelerinde tanıtım abartılı olmamalı ve reklâmdan kaçınılmalıdır. İşletme gazeteleri, işletmenin ekonomik, sosyal, teknik yapısı, yatırım ve son gelişmeler konusunda bilgi aktarımı ve hitap edeceği kitleye yönelik hazırlanmalıdır. İşletme gazetelerinde kullanılan dilin ve haberlerin anlaşılır, samimi ve doğru olmasına dikkat edilmelidir.

— **Afiş, İlan Tahtası (Duyuru Panosu), Bülten:** Afişler, kurumda görülebilecek yerlere asılan ve içerdiği bilgilerle belirli kesimlere verdiği mesajlarla başlatılan iletişim sürecidir. “Kurumun çeşitli yerlerine asılan bu iletişim araçları, içerdikleri yazılı ve resimli mesajlarla hem çalışanları hem de müşteri konumunda

¹, <http://www.dersturkce.com/anasayfa/yazigoster/KITLE-ILETISIM-ARACLARI-VE-GUNLUK-HAYATIMIZA-ETKILERI-NELERDIR-KITLE-ILETISIM-ARACLARI-NELERDIR>, (25.05.2013)

² Kazancı, s. 48

olanları bilgilendirici, yönlendirici ve hatırlatıcı etkiye sahiptirler.”¹ Afişler özenle hazırlanırsa amaca ulaşmada etkili olabilecektir. Tanıtımı yapılacak nesnenin kısa ve öz anlaşılır biçimde hazırlanması gereklidir. Afişlerde yazıdan çok konu ile ilgili çizgi ve resimler bulunmalı, her türlü koşulda ve her yerde görülebilecek alanlara konulmalıdır.

İlan tahtası, kurum içi iletişimde kullanılan iletişim aracıdır. Duyuru panoları iletişimin geliştirilmesinde kullanılan en etkili, en kullanışlı iletişim araçlarıdır. “İnsanların ulaşabileceği yere koyulması ve çalışanların yeni bilgileri takip etmesine olanak sağlayan iletişim yöntemidir.”² Kurumun resmi duyurular için kullanılan duyuru panolarının yanı sıra çalışanların kendi duyurularını asabilecekleri duyuru panoları kurum içi iletişimi önemli ölçüde destekler. İlan panoları herkesçe kolayca ulaşabilecek yerlere asılmalıdır.

Bültenler zaman sürelidir. Bülten, kurum içinde ya da dışına yönelik olarak hazırlanan basılı iletişim araçlarıdır. “Kurum ya da kuruluşla ilgili kişileri bilgilendirmek için belirli zamanlarda yayınlanan iletişim ürünleridir.”³ Basınla ilişkilerde kullanılan en yaygın yöntemlerden birisidir. Geniş kitleye ulaşma olanağı bulunan basın bültenleri, kuruluşa ilişkin haberleri kuruluş çalışanlarına ya da kuruluş dışındaki ilgili kişi ya da kuruluşlara kesintisiz biçimde ulaştırmayı amaçlar. Hazırlanan bültenler, kurum hakkında kişileri bilgilendirerek bilgi sahibi olmalarını sağlar.

— **Broşür ve El Kitapları:** Broşür kurumu tanıtacak bilgileri içeren, az sayfalı, bol resimli ve küçük bir dergi boyutunda olan bir iletişim aracıdır. “Broşürler daha çok firmayı tanıtan özlü bilgiler içerir. İşletmenin üretim ve sosyal tesislerinden renkli görüntüler verir. Broşürler, genel ve özel nitelikte olmak üzere iki şekilde hazırlanabilir. Örgütün amaçları, etkinlikleri, politikası gibi konuların açıklanması ya da belirli bir konuya dikkat çekilerek, örgüt için olumlu bir imaj yaratılması amacıyla genel nitelikte broşürler yayınlanır. Özel nitelikte hazırlanan broşürler, değişik gruplara yönelmektedir. Çeşitli kişi ve grupların belli bir konu üzerine dikkatlerinin

¹ Tabak, (24.05.2013)

² Güllüoğlu, s. 36

³ Bıçakçı, s. 150

çekilmesi ve ilgili konularda kısaca bilgi verilmesi amacıyla hazırlanır.”¹ Broşür, genellikle az sayfalardan oluşur. Dergi boyunda basılan işletme tanıtım aracıdır. Kuruluşların çalışmalarını duyurmak için hazırlanan broşürler, içerdiği ürün tanıtım resimleri ya da hizmet haberleri, kuruluşla ilgili çıkartılan gazete ve dergi haberlerine göre dikkat çekici olması nedeniyle etkili yazılı iletişim aracıdır. Broşürler, genellikle parlak kağıda renkli resimlerin görsel olarak hazırlanmaları nedeniyle kitlenin dikkatini çekmesi yönünde etkili olmaktadır.

El kitabı kurumu tanıtmak için işe yeni gelen ve giren personele kurumu çok yönlü tanıtmaktadır. “El kitapları ise broşürlere göre daha çok sayfalı ve resim yerine yazıya önem veren araçlardır. Bu kaynaklar, bazı konuların anlatımı, açıklanması için hazırlanmıştır ve her an el altında bulundurulup bilgi alınacak yardımcı kaynak niteliğinde kaynaklardır.”² Kitapçıklar, işletmeyi çok yönlü tanıtım yazılı iletişim aracıdır. Kitapçıklar personel politikalarını duyurmak, çalışanları çeşitli konularda bilgilendirmek, eğitmek ve kuruluşun tanıtımını yapmak, saygınlığı artırmak gibi amaçlara yönelik çalışmaların ürünüdür.

İşe yeni başlayan personel hak ve sorumluluklarını el kitabından öğrenirler. Broşürlerden farklı olarak resimli sayfalar yerine daha uzun yazılardan oluşan sayfalara yer verilir. Kurumun tanıtılması ile personeli ilgilendiren konulara da yer verilir. Broşür ve el kitapları, içerdiği kısa bilgilerle ve renkli resimlerin dikkat çekmesi ile kurumun tanıtılmasında önemli bir yere sahiptirler. Özlü bilgilerle, önemli bilgi kaynağı niteliğindedirler.

— **Yıllıklar ve Raporlar:** Kurumun bir yıllık çalışmalarını kronolojik sıraya göre gösteren bilgileri içeren yazılı metinlerdir. Kurumla ilişkisi bulunan kişi ve kurumların yararlanabileceği bilgi kaynağıdır. “Yazılı raporlar da özellikle aşağıdan yukarı formel iletişimin yazılı aracıdır. Araştırma ve çalışmalardan elde edilen bilgileri içerirler kolay anlaşılır bir dille, karmaşıklıktan uzak, basit, kısa, tam ve doğru hazırladıkları zaman geri bildirim (yansıma) açısından son derece önemlidirler.”³ Raporlar araştırma ve çalışmalardan elde edilen bilgileri içeren yazılı

¹ D. Gürüz, Halkla İlişkiler Teknikleri, İzmir, 1993, s. 102

² Aslan, s. 66

³ Tabak, (24.05.2013)

araçlardır. Raporlar, işletmelerin tüm faaliyetlerini, faaliyet dönemi sonucunda hazırladıkları bilançolarını, denetim raporlarını vb. içeren dikkatli bir çalışmanın ürünüdürler. İşletme ile ilgili gruplara etkili bir dağıtımın gerçekleştirilebildiğinde, işletme ile bilgilerin geniş olarak iletilmesi mümkündür. Yıllık faaliyet raporları işletme hakkında olumlu imaj yaratılması ve güvenilirliğinin artırılması için basılı araç olarak kullanılmaktadır.

6.2. Sözlü İletişim Araçları

Sözlü iletişim karşımıza değişik şekillerde ortaya çıkar. Karşımızdaki kişi veya kişilere anlatmak istediklerimizi anlatmanın en etkili yolu olan iletişim aracıdır. “Sözel iletişimde yazılı iletişim gibi insansal ortak simgelerin en gelişmiş olan dil olgusu ile gerçekleşir.”¹ Sözlü iletişimle karşımızdaki gruplara anlatmak istediklerimizi en kısa sürede aktarabiliriz. Sözlü iletişimde anlatılmak istenenler, grupların anlayacağı dilde açık anlaşılır ve etkileyici olarak anlatılmalıdır. Sözlü iletişim çeşitleri aşağıda sıralanmıştır.

— **Konferanslar ve Seminerler:** Konferans tek yönlü iletişimdir. Hedef kitleye belirli bir sürede iletilerin düşünce ve görüşlerin aktarılması için düzenlenir. “Konferanslar herhangi bir konuda çalışanları aydınlatmak amacıyla geniş dinleyici kitlesine dönük sözlü iletişim akışını sağlayan iletişim araçlarıdır. Konferansta konuşmacı ve dinleyici arasında diyalog kurulmaz. Seminer ise, konferanslara göre daha uzun süreli, çoğu kez eğitim amaçlarına dönük olarak düzenlenmektedir.”² Konferansta konuşmacının kullandığı dil anlaşılır olmalı, anlatılan konunun dinleyicilerin ilgisini çekmeli ve etkileyici olmalıdır. Ancak, konunun ne derecede anlaşıldığı ve amaçlanan fikrin iletişimde ne denli olunduğu bilinmemektedir. Seminerler, çalışanların mesleki alanda gelişimini sağlamak için eğitip bilgilendirmektedir.

— **Görüşme ve Toplantılar:** En etkin iletişim aracıdır. Görüşme an az iki kişi arasında karşılıklı konuşma soru sorma diyalog kurma olarak tanımlanır. “Örgütlerde en çok kullanılan ve önemli bir iletişim ortamı olan görüşmeden çok

¹ Bıçakçı, s. 39

² Güllüoğlu, s. 37

çeşitli amaçlar için yararlanılabilir. Görüşme bilimsel ve biçimsel olmayan şekillerde yapılabileceği gibi planlı ya da kendiliğinden de gerçekleşebilir. Görüşmenin başarısı çift yönlü bir iletişim şekli olarak etkin bir şekilde gerçekleşmesi her iki tarafında üstlendikleri rollerinin sorumluluğunu yerine getirmelerine aktif olarak iletişime katılmalarına bağlıdır.”¹ İşletmelerde birlikteliği sağlama, sorunlara ortak çözüm bulmak için araştırma yapılması için belli aralıklarla toplantılar düzenlenir. Toplantılar görüşmenin daha geniş kapsamlı olanıdır. Toplantıya katılanlara, tartışılacak konu üzerinde önceden bilgi verilmeli, gerekli veriler sağlanmalıdır. Toplantıların amacı bilgi verme, bilgi alma ya da değerlendirme olabilmektedir. Toplantılar sorunlara ortak çözüm yollarının araştırılması, çözümler üretmek ve benzeri nedenlerle başvuru olan iletişim yöntemlerinden biridir. Katılanlar karşılıklı görüş ve düşüncelerini birbirlerine aktararak çift yönlü iletişimin oluşması sağlanır.

— **Telefon Görüşmeleri:** Yüz yüze gelinmemesine rağmen telefon görüşmeleri çift yönlü etkileşim açısından bir iletişim aracıdır. “Halkla ilişkiler çalışmalarında telefon iletişiminin önemli bir yeri vardır. Kurum ya da kuruluşu öncelikle halkla ilişkisi olan personel temsil eder. Bu bağlamda, telefonu açan kişinin tavrı ilk izlenimin oluşması için belirleyici olmaktadır.”² Ürünlerin pazarlanması ve satışı telefonla da yapılabilmektedir. Çabukluk, zamandan kazanma ve maliyetin düşük olması nedeniyle müşterilerle ilişkileri arttırmakta, daha kısa sürede iletişime geçilmektedir. Telefonla iletişime geçilmesi bir çok yararlar sağlamaktadır. Telefon görüşmelerinde güçlü ve hoş bir atmosfer oluşturarak müşterileri nazik ve kibar bir dille etkileyerek iletişim sağlanmış olur.

6.3. Elektronik İletişim Araçları

Halkla ilişkilerde kulağa ve göze hitap eden bir kitle iletişim aracı olarak bilgisayar, telefon, radyo ve televizyonun etkinliği çok yönlüdür. Elektronikte son yıllarda yaşanan gelişmeler, örgütsel iletişim doğasını değiştirmiştir. “Yöneticiler ve örgüt üyeleri hiç mobilize olmadan telekonferans sistemi ile görüşmelere, konferanslara katılabilmekte ve birbirlerini televizyon monitörlerinden

¹ H. Gürgeç, Örgütlerde İletişim Kalitesi, İstanbul, 1997, s. 105

² Bıçakçı, s. 153

görebilmektedir.”¹ Televizyon ve radyo çağımıza damgasını vuran elektronik kitle iletişim araçlarıdır. Sözlü ve görsel basının ana organları olan radyo ve televizyonun büyük gücü dolayısıyla halkla ilişkiler uğraşında en etkili iletişim araçları olduğu yadsınamaz bir olgudur. Bu duruma örnek olarak, ülkemizin başbakanı telekonferans yoluyla yapmış olduğu açılışlar verilebilir

Elektronik iletişim araçlarından internet, haberleşmede kullanılan en etkin iletişim araçlarından biridir. “İnternet gibi yüzlerce ağı bir araya getiren bir ağda yol bulmak, bazı araç ve yöntemler kullanılmadan neredeyse imkansızdır. Çünkü, her an değişen ve genişleyen bir yapıda neyin nerede olduğunu bilmek mümkün değildir. Bu amaçla bazı internet araçları yardımcı olmaktadır.”² Güncel olarak gelişen olayların anında internette yayınlanması ile kitlelere yazılı ve görsel olarak duyurularak bilgilendirilme yapılmaktadır. İnternet, televizyon ve radyodan farklı bir iletişim özelliğine sahiptir. Olaylar kitlelere radyodan sözlü, televizyondan görsel ve sözlü olarak sunulurken, internetten daha farklı ve kalıcı olarak sunum yapılmaktadır. İnternetten olayların aktarımında sözlü, görsel ve yazılı iletişimden faydalanılır.

¹ O. Gökçe, İletişim Bilimi – İnsan İlişkilerinin Anatomisi, Ankara, 2006, s. 91

² H. Geray, İletişim ve Teknoloji, Ankara, 2003, s. 21

İKİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK KURUMLARINDA HASTA VE SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİ

1. SAĞLIK KURUMU KAVRAMI

Sağlık kurumları, insan sağlığına hizmetin sunulduğu, vazgeçilmez sağlık hizmetlerinin verildiği kurumlardır. “Sağlık hizmetleri, hastalıkların önlenmesi ve toplumun sağlık statüsünün yükseltilmesi amacıyla yönelik olarak yürütülen faaliyetlerinin yanında, hastalıkların teşhis, tedavi ve rehabilitasyonunu sağlamak için sunulan hizmetlerin bütünüdür. Bu hizmetler; sağlığını koruması ve geliştirilmesi, ana çocuk sağlığı ve aile planlaması, çevre sağlığı hizmetleri, sağlıkla ilgili yaşam kalitesinin yükseltilmesi gibi konuları kapsamaktadır. Diğer bir ifade ile sağlık hizmeti, bireylerin sağlıkla ilgili beklentilerini karşılamak amacıyla ile sağlık profesyonelleri tarafından yürütülen hizmetlerdir. DSÖ sağlık hizmetlerine ilişkin yaptığı açıklamada; gerek bireylerin gerekse toplumun, sağlığa ilişkin beklentilerini karşılamak için, sağlık kuruluşlarında görev alan sağlık personeli tarafından yürütülen her türlü koruyucu ve tedavi edici hizmet olduğu vurgusunu yapmıştır.”¹ Sağlıklı yaşam için sağlık ön plana çıkar. İnsan sağlığına verilen önem, sağlık alanında yapılacak çalışmalar ile yapılan araştırmalar bunun göstergesidir. Hastalıkların tedavisi için geliştirilen tedavi yöntemleri sağlık alanında verilen hizmet anlayışını kapsamaktadır. Oluşturulan sağlık kuruluşlarında tedavi edici olması yönünden tam donanıma sahip ve sağlığını koruması için gerekli tüm tedbirlerin alınması gerekmektedir. Çünkü, söz konusu olan insan sağlığıdır. İnsanlar sağlıkları ile ilgili hep endişe içinde yaşamaktadır. Sağlık kuruluşlarına başvurular genel de istem dışıdır. Sağlık alanında yapılacak çalışmalarla, bireylerin hastalıkları ve sağlıkları hakkında bilinçli bir hasta konumuna getirilmeleri sağlanmalıdır.

Sağlık hizmetlerinin ana konusu insan yaşamı olup, sağlık hizmeti ayrıntılı planlanması gereken bir kavramdır. Sağlık hizmetlerinde yapılanma anlayışı ve

¹ S. Somunoğlu, “Sağlık – Sağlık Hizmetleri ve Türk Sağlık Sistemi” Sağlık Kurumları Yönetimi-I, (Ed. M. Tatar), Eskişehir, 2012, s. 8

sağlık hizmetlerinin kendine has özellikleri nedeniyle, hizmet sunumundan kaynaklanan eksikliklerin, insan yaşamını doğrudan ilgilendirmesi, sağlık hizmetlerinde sağlık kavramının önemini artırmaktadır. Sağlık hizmeti sunulan sağlık kurumları bu nedenlerden dolayı birçok kuruma göre daha hayati ve öncelikli bir öneme sahiptir.

İnsan sağlığını tedavi eden ve bakımı için sağlık gereksinimlerinin karşılandığı yer olarak hastaneler, klinikler ve hekim muayenehaneleri önem arz etmektedir. İnsan sağlığının tedavi edildiği merkezler olarak bilinen bu yerlerde, sağlık hizmetlerinin deneyimli ve işini bilen sağlık personeli tarafından sunulması gerekmektedir. “ Sağlık bakım sistemi kısaca insanların sağlık gereksinimlerinin karşılanması için hizmet sağlama yol yöntemlerdir. Sağlık hizmetlerinin sunumunda gerekli olan tüm süreçleri kapsar. Sağlık bakım sistemi denildiğinde ilk akla gelen genellikle hastaneler, klinikler ve hekim muayenehaneleri vb. yerlerde sunulan sağlık hizmetleri anlaşılmaktadır. Oysaki sağlık sistemleri, insanların kendi sağlığına ve sağlık bakımlarına katkıda bulunabilmeleri için hastane ve kliniklerin yanı sıra evde, okulda, işyerinde, dispanser ve tanı merkezinde, yaşlı bakım kurumlarında, aile sağlığı ve toplum sağlığı merkezleri gibi birinci basamak sağlık kuruluşlarında sunulan tüm hizmetleri kapsar.”¹ Sağlık hizmetleri, sağlık kuruluşlarında sunulmaktadır. Sağlık kuruluşlarında çalışan sağlık personeli bu hizmetleri sunmaktadır. Sağlık kurumları ile sağlık personeli bir bütündür ve birbirlerini tamamlarlar. Sağlık kurumları hastalar için başvuru yerlerdir ve hastaları karşılayan sağlık personelidir. Sağlık bakımları için hastalara, sağlık personeli tarafından tavsiyelerde bulunup yönlendirilmeleri sağlanır. Sağlık kuruluşları bu kapsamda beklentilere cevap vermeye çalışır. Sağlık kurumları, sağlık hizmeti bakımından insan sağlığına katkıda bulunmak ve kaliteli bir yaşam sağlama amacı gütmelidir.

2. SAĞLIK KURUMUNDA KURUMSAL İLETİŞİM KAVRAMI

Kurumsal iletişim, kurumun hedef kitleye ve sosyal paydaşlarına yönelik iletişim stratejisini belirler. Sağlık Kurumlarında, kurumun belirlediği hedefe

¹ N. Nahcivan, “Sağlık Bakım Sistemi” Hemşirelik Esasları Hemşirelik Bilim ve Sanatı, (Ed. T. Atabek Aştı – A. Karadağ), İstanbul, 2012, s. 38

ulaşmasında amaç ve işlevsel olarak kurumsal iletişim kavramından faydalanılmaktadır. Kurumun yapısal ve işleyişi çalışanların bilgi birikimine bağlıdır. Birimlerin, birbirleri ile koordineli olarak çalışması, iletişimin karşılıklı olarak hiyerarşik yapıda kullanılarak birlikteliğin sağlanmasıdır. “Kurumsal iletişim; kurum felsefesinin kurum kimliğine dönüştüğü noktada, kurumun yaşam alanındaki tüm etkileşimlerini, bilgi ve enformasyon enstrümanlarını kullanarak içinde yaşadığı sosyal katmanları, yapısal ve işlevsel olarak bilgilendirmesidir. Bu bilgi akışı amaç ve işlev olarak yapılandırılırken kurumun asıl hedeflerine odaklanır. Kurumsal iletişim iç ve dış faaliyet alanı olarak belirlediği çalışma sisteminde, kurum içinde tüm departmanları ile kurumun icraat ve faaliyetlerini koordine ederek kurumsal felsefeye uygun şekilde bilgilendirir. Aynı şekilde kurum dışında yapılan çalışmalarda kurumsal iletişim medya yoluyla kurumun icraatlarını hedef kitlelerle paylaşır. Tüm bu tanımlardan yola çıkarsak kurumsal iletişimin yeni sosyo - ekonomide tüm kurumların en önemli organik yapılanması olduğunu görürüz.”¹ Sağlık kurumlarında, kurumsal iletişim çabaları hastalara yönelik iletişim çalışmalarını içeren bir süreçtir. Kurumsal iletişimde, kurumun imajını tüketiciyi bilgilendirmenin yanında onları ikna etmek ve algılamalarını değiştirmelerini, kurumsal iletişimde kullanılacak iletişim araçlarının etkili olması için çalışmalar yapılmasıdır. Kurumsal iletişimde, kullanılan iletişim araçların başında sponsorluk, satış tutundurma ve tanıtım faaliyetleri gelmektedir. Oluşturulacak kurumsal iletişim ve pazarlamadan sorumlu bölüm, bu bölüm sayesinde kurumsal iletişim planlaması ve yönetilmesi belli bir sisteme dayalı çalışmaları ile kurumun imajını üst seviyelere taşıyarak itibarını yükseltecektir.

Sağlık kurumlarında iletişim, sağlık personeli ile hasta ve hasta yakınları arasında kurum içerisinde gelişen iletişim süreci, kurumun işleyişinde sorumluluklarının bilinerek ve davranışların ölçülü olmasını belirlemesidir. Kurum içi iletişim, üst – ast arasında gelişen tedavi yöntemlerinin belirlendiği iletişim sürecidir. Tedavi edici süreçte, sağlık personeli ile hastanın karşılıklı olarak belli ölçülerde gelişen ve sağlık kurumu yöneticilerini de içine alan kurum içi iletişimdir.

¹ P. Temelli, “Kurumsal İletişim mi? İletişimde Kurumsallık mı?”,
<http://www.pelintemelli.com.tr/kurumsal-iletisim-mi-iletisimde-kurumsallik-mi/>,
(23.05.2013)

“Sağlık kurumlarının yönetiminden tutunda, personelle hastalar arasında gerçekleşen kurum içindeki iletişimi kapsar. Bu iletişim sağlık kurumları içi bir iletişim olup, sağlık kurumlarının işleyişinde kişilerin yetki ve sorumluluklarını bilerek pozisyonlarına uygun davranmalarına ortam hazırlar. Sağlık kurumu personelinin ikili yönetim sisteminde karşı sorumlu olacağını bilmesi karışıklıkların önüne geçer. Sağlık kurumların iletişimi şu başlıklar altında incelenmiştir. Üst-ast iletişimi, tedavi verme iletişimi, denetleyici iletişimi, koordinasyon iletişimi ve denetim iletişimi.

- Üst-Ast iletişimi, bir işin yapılmasından sorumlu üst ve bu işin yapılmasında ona yardım etmek üzere çalışan birçok astlar vardır. Üst, astın işini tanımlar ve ona iş verir. Astın işinde kısıtlamalar koyabilir: performansını yeterli görmediğinde astın bu görevden transferini isteyebilir. Bu iletişim hiyerarşik iletişimin gereğidir. Kurumda işlerin yürümesi için zorunlu bir iletişimdir.

- Tedavi verme iletişimi, doktorlar, hemşirelerin yapacağı işi tanımlar, ama hemşirelik hizmetlerinden sorumlu tutulmazlar. Onun için bu ilişkinin tedavi verme ilişkisi içinde tanımlanması gerekir. Doktor, hemşireye: hemşirenin hastaya vereceği tedavi veya tedavinin gidişi ile ilgili hizmetler için talimat verme yetkisine sahiptir. Doktorlar bu alanda tam yetkili ve uzmanlığına dayanan bir otoriteye sahiptir.

- Denetleyici iletişimi, sağlık kurumlarında özellikle hemşireler arası ilişkilerde görülür. Üst, astın işini yönetmede yardıma gerek duyduğunda süpervizör, üst'e yardım eder: ast'a görev verir, ast'ın sorunları ile ilgilenir, Ast'ın performansını denetler ve değerlendirir.”¹ Sağlık kurumları, hizmet sunumu işleyiş tedavi sürecinde yetki ve sorumluluklara sahip doktor, hemşire ve diğer sağlık personeli tarafından gerçekleştirilir. Doktor, hastaya uygulanacak tedaviyi yazılı ve sözlü olarak belirler, hemşirede belirlenen tedaviyi uygulamakla yükümlüdür. Tedavi sürecinden doktor sorumludur. Doktor, hemşire ve diğer sağlık personeli ilişkisinde, kurumun sağlık hizmet sunumunun düzenli olarak yürütülmesi için hiyerarşik düzeyde iletişim kurmaları gerekmektedir. Üst ast ilişkisindeki aksaklıkların giderilmesi için üste

¹ F. Çelik, Sağlık Kurumlarında İletişim; Hasta ile Sağlık Personeli İletişimi Üzerinde Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi(SÜ), Sosyal Bilimler Enstitüsü(SBE), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), Konya, 2008, s. 26-27

yardımcı olmak ve asta gerekli görevleri vererek denetimini yapmaktan süpervizör sorumludur.

- “Koordinasyon iletişimi, koordinatör, koordine çalışmayı gerektiren işlerde uzlaşmayı sağlar: gerekli yere kaynak aktarımını koordine eder: ilerlemeyi denetler: koordine ettiği kişilerin karşılaştıkları sorunları yenmelerine yardım eder: kendisine koordinasyon görevi veren birime ilerlemeyi rapor eder. Sağlık kurumlarında bu koordinasyon hizmetin verilmesi ve de örgütlerin işleyişi için gereklidir. Örgütler arasında koordinasyon sağlanması gerekmektedir.

- Denetim iletişimi, sağlık personelinin yaptığı işin standartlara uygunluğundan emin olmak gerektiği zaman, görevlendirilecek kişi tarafından koordinasyon olmadan yalnızca denetleme yapılır. Denetim olayı her gün daha da önemini artırmaktadır. Çünkü, kamu kurumlarında insanlar yapmaları gereken kendi görevini yapmayı savaşımla peşindedirler. Bunun dışında acil durumlarda personelin yerinde olmaması gibi vahim sonuçlar doğuracak durumlarla karşı karşıya kalınmaktadır ki bu mahkemeye suç unsuru olarak yansıyor, kurum imajı bu durumda yara almakta ve tazminat ödemeye bile mahkum edilebilmektedir. Bu durumda da bu iletişim önem kazanmaktadır.”¹ Kurumsal yapı içinde sağlık hizmeti sunumu yapılırken hastaların bu hizmetlerden en iyi şekilde faydalanmalarını sağlamak için kolaylıklar gösterilmelidir. Onların sorunlarını zorlaştıran unsurlardan kaçınılmalıdır. Verilen hizmetin maliyeti hastalar üzerinde etkili olabilir ve bu hizmeti almalarını engelleyebilir. Sağlık hizmeti diğer hizmet türlerinden farklıdır. Sağlık hizmeti tüketmek için istenilen bir hizmet türü değildir. Hizmet fiyatları hastaların kabul edebileceği aralıklarda olmalıdır. Bu çalışma düzeninin koordinasyonu yönetim tarafından sağlanıp ve denetlenmesi ile işlerlik kazanır. Sağlık kurum anlayışına dayalı olarak sağlık danışmanlığı ve yönlendirme hizmeti, evde sağlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması sağlık kurumlarının daha cazip hale getirilmesi ile hastalarla etkili iletişim kurulmasını sağlayacaktır.

Sağlık kurumlarında, sağlık kurumu ile hedef kitle arasında iletişimin olumlu sağlanması beklentilere yansımaktadır. Sağlık kurumlarında hedef kitle hasta ve

¹ Çelik, s. 26-27

hasta yakınlarıdır. “Sağlık kurumlarının hedef kitlesi durumunda olan hastalar ve yakınlarının fiziksel, psikolojik yapısı ve beklentisi ile diğer kurumların hedef kitlelerinin psikolojik yapısı ve beklentisi çok farklıdır. İnsanlar bir birey oldukları için önemlidir. İnsan gereksinimleri karşılanmadığında gözlenebilir tepkiler verir. Bireyin bu tepkilerini var olan durumun özelliği, geçmiş deneyimleri, geleceğe dönük beklentileri, amaçlar ve bireyin bu faktörleri algılaması belirler. Genellikle sağlık kuruluşlarına başvuran hasta ve yakınları sıkıntı, endişe, gerginlik, huzursuzluk veya korku duygusuyla stres içinde olan ve bu nedenle sağlıklı insanlara göre çok farklı davranış tarzları sergileyebilecek bir psikolojide ya da kriz içinde olan kişilerdir. Bu açıdan sağlık hizmeti veren kuruluşlarda iletişim daha da önem kazanmaktadır.”¹ Kurumsal yapı içinde sağlık çalışanlarının davranış ve tutumlarına hastaların önem vermesi kurumun hizmet anlayışını belirlemektedir. Sağlık kurum çalışanlarının ayırım yapılmaksızın tutarlı olarak hastalara farklı zaman ve farklı bölümlerde birbirleriyle çelişen bilgilerin verilmemesi, sağlık kurumlarında güven ve itibar kazanması yönünde belirleyicidir. Bu düzenin sistemli olarak devam etmesini sağlamak için kurum çalışanlarını belli aralıklarda eğitime tabi tutmak düzenin daha verimli ve sağlıklı işlemesine neden olacaktır.

Sağlık kurumları işleyişi ve yapısı bakımından hiyerarşik olarak bir yönetime sahiptir. Yöneticiler kurumun sevk ve idaresinden sorumludur. Kurumun işleyişi üst-ast ve ast-üst arasında hiyerarşik iletişimle sağlanmaktadır. Hiyerarşik yapıda üst asta iş tanımı yapar, astta belirlenen tanıma göre verilen görevi yapmaya, tanımlanan işinin dışına çıkmamaya çalışır. Tedaviler, doktor tarafından başlatılır ve hemşirelere tedavi ile ilgili görev verilir. Tedavi sürecinde doktorlar hemşirelik hizmetlerinden sorumlu olmayacağı için, doktor – hemşire ilişkisinde tedavi tanımının iyi yapılması gerekmektedir. Hiyerarşik olarak doktorlar bu alanda tam yetki ile donatılmıştır. Sağlık kurumlarının düzenli ve bir makine gibi çalışması koordineli iletişime bağlıdır. Koordinasyonun sağlanması, koordinatör tarafından organize edilmesi ve koordineli çalışmada uzmanlaşma yönünden katkı yapar. Bu çalışmaların standartlara uygun olup olmadığı, kurum tarafından görevlendirilecek uzman ekip tarafından

¹ Z. Adıgüzel, Sağlık Personeli-Vatandaş (Hasta) İletişiminin Niteliği ve İletişimi Etkileyen Faktörler, Celal Bayar Üniversitesi, SBE, YYLT, Manisa, 2005, s.38

denetlenerek, görevlerdeki aksama ve eksikliklerin tespit edilmesi ile çıkacak olumsuzlukların önüne geçilmiş olunur.

3. SAĞLIK KURUMLARINDA KULLANILAN İLETİŞİM KANALLARI ve ARAÇLARI

Kurumun yapısal özelliğini gösteren biçimsel iletişim kanalları sağlık kurumlarının çalışma düzeni içerisinde var olan bir iletişimdir. “Örgütteki üst ve astlar arasındaki ilişkilerin nasıl olacağı örgüt şemalarında belirlenmiştir. Bu sayede kimin kimden emir alacağı ve kime emir vereceği önceden bilinmektedir.”¹ Sağlık kurumlarında dikey iletişim en etkin biçimde ve kısa sürede bilgi akışını sağlamak için, hastane yönetiminden alt kademe düzeyindeki çalışanlar ile alt kademedeki üst kademe hiyerarşik düzen içerisinde etkin ve kısa sürede iletişimi sağlamaktadır. Yatay iletişim farklı birimlerde aynı statüde çalışanların iletişime geçmesidir. “Yatay iletişimin temel işlevi, formel iletişim ağı içinde koordinasyonu ve problem çözümünü sağlamaktır.”² Eşit pozisyonda çalışanlar arasındaki konularla ilgili bilgi alış veriş ve ekip ruhunu oluşturmak için bu iletişim türü kullanılır. Çapraz iletişim, aynı düzeyde bulunmayanlar arasında gelişen iletişim türüdür. “Kurumun farklı düzey ve konumdaki birimlerinin, basamaksal kanalları kullanmadan gerçekleştirdikleri iletişime çapraz iletişim adı verilmektedir.”³ Örneğin, hastane yönetiminin yeni oluşturulacak birim hakkında farklı birimde çalışanın bilgisini talep etmesidir. Kurumun iç ve dış çevreye, çalışanlar tarafından tanıtımı çok yönlü ve açık iletişim kanalı ile yapılır. Sağlık çalışanlarının kurumlarını dürüst, içten ve yaygın mesajlarla çevre üzerinde etkili iletişimin olması ile tanıtmasıdır.

Sağlık kurumlarında da iletişim belli kurallara göre düzenlenmektedir. Kurumsal iletişim araçlarından faydalanarak iletişimin etkili kullanılması ile hizmetlerin daha verimli olması sağlanmıştır. “Örgütlerde mesajın kalıcı olması için yazılı iletişim araçlarından yararlanır. Ayrıca birkaç kurumsal basamaktan geçerek iletilen bir mesaj söz konusu ise gönderilmek istenen bilginin gerçek nitelik ve

¹ Işık-Biber, s. 37

² Güllüoğlu, s. 30

³ Tabak, (24.05.2013)

içeriğini yitirmeden iletilmesinde yazılı araçlar kullanılır.”¹ İletişim süreçleri belli kurallara göre gerçekleşmektedir. Sağlık kurumlarında yazılı iletişim etkin olarak kullanılmaktadır. Hastanın, sağlık kuruluşuna başvurması ile teşhisin konulması ve tedavi süreçlerinin başlaması, tedavinin nasıl yapılacağı gibi durumlarda yazılı iletişim araçlarından faydalanılır. Sağlık kurumlarında el kitapları ile kurum çalışma düzeyi ve esasları hakkında, yeni göreve başlayacak personele kurumun tanıtımını çok yönlü olarak yapılır, çalışanların haklarını ve sorumluluklarını bu kitaptan öğrenmeleri sağlanır. Bülten sağlık kurumlarının basınla ilişkisini düzenleyen iletişim aracıdır. Sağlıkta değişen hizmet anlayışını hedef kitleye kesintisiz olarak ulaştırılmak ve duyurmak bülten iletişim aracı kullanılarak sağlanmaktadır. Sağlık kurumları tarafından yayımlanan dergiler hedef kitleye göre hazırlanır. Konuları genel anlamda sağlık alanında, sağlıkta gelişen olayları, insan sağlığı yönünden yeni geliştirilen tedavi süreçleri ve tıp alanında teknolojik olarak geliştirilen cihazların tanıtımı hakkında bilgi verilmesi için dergi iletişim aracından faydalanılır ve okuyucusuna ulaşılır. Örgüt gazetesi sağlık kurumlarının tanıtım için kullanılan bir iletişim aracıdır. Kurum çalışanlarının, kurum hakkında geniş kapsamlı olarak bilgilendirme ve kendilerini ilgilendiren konuları bilme gereksinimini karşılayan yazılı iletişim aracıdır.

Duyuru panoları sağlık kurumlarının vazgeçilmez iletişim araçları arasında yerini alan iletişim sürecidir. Sağlık çalışanlarının görev ve sorumluluklarını belirleyerek yazılı olarak hazırlanan duyuruların panoya asılması ile sağlık çalışanlarına duyuru yapılır ve iletişim süreci gerçekleşme amacına ulaşılır. Tanıtım broşürü, sağlık kurumlarının hizmet anlayışını kısa, öz yazılı ve bol resimlerle tanıtması ile kitlerle ulaşmada kullanılan az sayfalı küçük bir dergi boyutunda olan iletişim aracıdır. Broşürlerin genel amacı, bilgi verilmesi amacıyla hazırlanır. Sağlık kurumlarının, bir yıllık çalışması sürecinde verilen hizmet anlayışı içinde kronolojik olarak yatan hasta, ayakta tedavi edilen hasta, gerçekleşen ameliyatların ve yapılan tüm tıbbi hizmetleri ayrıntılı olarak belirten yazılı iletişim aracıdır. Kurumun tüm faaliyetini detaylı olarak yapılan araştırma çalışmalarından elde edilecek bilgilerin sonucunda hazırlanan raporların olumlu imaj ve güvenirliliğini artırması için basılı

¹ Güllüoğlu, s. 35

olarak kullanılan iletişim sürecidir. Afişler, sağlık kurumlarında yeni verilecek sağlık hizmetinin az yazılı çizgi ve resimlerle hazırlanması herkesin görebileceği bir yere asılması ile başlatılan yazılı iletişimdir.

Sağlık Kurumlarında sözlü iletişim büyük önem arz etmektedir. Daha çok hasta ile sağlık çalışanı arasında gerçekleşen iletişim sürecidir. Konferans sağlık kurumlarında sağlık çalışanlarını sağlıkla ilgili her hangi bir konuda bilgilendirmek amacıyla düzenlenen tek yönlü iletişimdir. Sağlık kurumlarında görüşme daha çok hasta ile sağlık personeli arasında gerçekleşir. Hizmet anlayışı içinde var olan en etkili iletişim sürecidir. Sağlık kurumlarında hizmet anlayışını daha verimli olması için toplantılar düzenlenmek ve toplantılarda sorunlara ortak çözüm yolları araştırmak, çözümler üretmek ve benzeri nedenlerle baş vurulan iletişim yöntemlerinden biridir. Bu hizmet anlayışı içinde yeni düzenlemeler getirecek verimli çalışma ortamı oluşturulur.

Sağlık kurumlarında telefon görüşmeleri en sık kullanılan iletişim sürecidir. Yüz yüze gelmeden konu hakkında daha kısa sürede ve akıcı olarak gerçekleşen süreçtir. Sağlık kurumlarında elektronik iletişim araçları da yerini almıştır. Çok yönlü olarak halkla ilişkilerde elektronik iletişim araçlarından faydalanılır. Örneğin; bir ameliyat gerçekleşirken hastanın monitörden izlenmesi, tahlil ve röntgenleri sonuçlarının bilgi işlem ağıyla takip edilmesi ve sağlıkla ilgili haberleri radyo ve televizyondan kitlelere duyurularak iletişim sağlanır. “Teknolojik gelişimin tabii sonucu olarak gelişen ve elektronikleşen iletişim araçları, iletişime sürat ve kolaylık sağlamakla kalmamış; aynı zamanda iletişimi, kitle iletişimine çevirmiştir.”¹ Sağlık hizmetlerinin akıcı ve düzenli yürütülmesinde elektronik iletişim araçlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Sağlık hizmetlerinin daha kaliteli sunulması için elektronik iletişim araçlarından etkin olarak faydalanılmaktadır. Elektronik iletişim araçları sağlık çalışanlarının işini kolaylaştırdığı gibi hasta tedavi sürecinde tüm kayıtların daha sağlıklı izlenmesine yardımcı olmaktadır.

Sağlık kurum ve kuruluşlarında gerçekleşen hizmet sunumunun insan sağlığına dayalı bir hizmet olması nedeniyle bütün iletişim araçlarından etkin olarak

¹<http://www.delinetciler.net/nedir/91262-haberlesme-arclari-nelerdir.html>, (22.07.2013)

yararlanılmaktadır. Çok geniş bir insan yelpazesine hitap eden sağlık kuruluşları, sağlık hizmeti sunumunda insanlarla ilişkilerinde en çok yüz yüze iletişim kuran kurumların başında gelmektedir. Yazılı iletişimin kullanılması, sağlık kurum ve kuruluşlarının bilgi alış verişinin daha sağlam temeller üzerinde inşa edilmesi ile bilgilerin kalıcı hale getirilmesidir. Dikey ve yatay iletişim kurumun sevk ve idaresinin sistemli işleyişini sağlaması ile daha verimli olmasını sağlamaktadır. Elektronik iletişim araçları, sağlık kurum ve kuruluşlarında işlerin sürdürülebilmesine kolaylık sağlaması, tedavilerin takibi ve birimler arası bağ kurulmasına aracılık ederek koordine etmesi iletişimsel olarak teknolojik imkânlardan etkin olarak yararlanılmasıdır. Sağlık kurum ve kuruluşlarının dış ve iç hedef kitlelerine yönelik, iletişim araçlarını etkin kullanılması ile imaj oluşturması, uygun iletişim aracı ile dikkat çekmesi, bilgi aktarması, kurumun kendini ve hizmet sunum anlayışını tanıtmak için, iletişim kurma amacıyla iletişim araçlarının etkin kullanılması ile gerçekleşen faaliyetlerdir. Sağlık kurum ve kuruluşların iletişim kanallarının etkin ve amaca yönelik olarak kullanılması hasta ve kurum arasındaki iletişimin daha etkin olmasını sağlayacaktır.

4. SAĞLIK KURUMUNDA ÇALIŞAN SAĞLIK PERSONELİ

Sağlık kurumlarında, sağlık bakım hizmetleri sunumu profesyonel sağlık çalışanları tarafından sağlanır. Sağlık hizmetleri sunumunda insanların bilgi ve deneyiminden yararlanır. Sağlık hizmet sunumu, etkin ekip çalışması ile sunulmalı, ekipte bulunan sağlık personeli yeterli sayıda ve gerekli olan bilgi ve donanıma sahip olmalıdır. “Sağlık bakım hizmetlerinin planlanması ve sunumunda etkin ve nitelikli sağlık insan gücü en önemli kaynaktır. Sağlık bakım hizmetleri multidisipliner ekip yaklaşımı ve işbirliği ile sunulur. Etkin bir sağlık hizmeti sunumu için yeterli sayıda ve nitelikte sağlık insan gücünün bulunması önemlidir. Ülkemizdeki ulusal bir raporda sağlık insan gücü kamu ya da özel tüm sağlık kesiminde toplumun ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetini üreten personelin tümü olarak tanımlanmaktadır. Sağlık bakımı oldukça karmaşık ve çok çeşitli olduğundan bakım profesyonellerin de aynı şekilde çeşitlilik gösterir. Sağlık hizmet profesyonelleri hekimler, hemşireler, ebeler, diş hekimleri, eczacılar, fizyoterapistler, diyetisyenler, psikologlar, sağlık yöneticileri vb. kapsar. Daha sonraki yıllarda farklı alanlara özgü terapistler, laboratuvar, dış ve

radyoloji teknisyenleri, sosyal çalışmacılar vb. gibi diğer çalışanlar da sağlık profesyonelleri arasında yerlerini almıştır.”¹ Sağlık kurum ve kuruluşları hizmet sunumu gereği, personel bazında sağlık çalışanları ile hizmet veren kuruluşlardır. Sağlık personeli, sağlık kurum ve kuruluşlarının yükünü çeken ve kaldıran personeldir. Sağlık kurum ve kuruluşlarının, yeterli sayıda insan gücüne sahip olmalı, çalışanlar alanlarında gerekli bilgi birikimi ile donanmış, uzman ve hizmet üretecek personel olmalıdır.

Sağlık kurumlarının temel amacı insan sağlığının tedavi edilmesi olduğundan, sağlık çalışanlarının da mesleklerinde profesyonel olmalarının önemi daha da artmaktadır. İnsan sağlığının tedavi sürecinin her alanında sağlık personelinin emeği bulunmaktadır. Hizmet anlayışı sürecinde doktor, hemşire, sağlık memuru, tıbbi sekreter, laborant, röntgen teknikeri, eczacıların ve diğer sağlık personelinin farklı görevleri bulunmaktadır. Bu mesleklere tabi bireyler sağlık hizmet sunumunun bir parçası olup, hiyerarşik olarak birbirlerini tamamlarlar.

Sağlık kurumları karmaşık bir yapıya sahip olmaları bakımından, çalışan sağlık personeli kendi alanında uzman olarak ön plana çıkması insan sağlığı bakımından önem arz etmektedir. Sağlık kurumlarında, sunulan sağlık hizmeti kalite düzeyine ulaşmasında alanlarında uzmanlaşmış ve ekip çalışması sonucunda yeterli personelden oluşmalıdır. Sağlık hizmet sunumunda, kaliteli hizmet ve güvenin oluşması sağlık kurumlarının yeterli sağlık personelinden oluşması, sağlık hizmetlerinin üretilmesinde önemli rol oynamaktadır.

5. SAĞLIK KURUMUNUN MüşTERİLERİNDEN OLAN HASTALAR

Sağlık kurumlarında, sağlığı bozulan hastalar ve fiziki olarak hizmetten yaralananlar tedavi edilir, gelir getiren bu hastalar müşteri olarak kabul görür. Hastanın, sağlığı hakkında bilgi almak için herhangi bir sağlık kuruluşuna başvurması gerekmektedir. Sağlık kuruluşunda çalışan sağlık personeli tarafından karşılaşacağı olumlu ve olumsuz tepkiler psikolojik olarak tedavi sürecinde etkili olacaktır. Sağlık kurumları, hastalar için var olan bir müessesedir. Hastalar, sağlık kurumları için en önemli müşteri konumundadır. “Hasta halk arasında sağlığı

¹ Aştı-Karadağ, s. 47

bozulan, ağrısı, sancısı bulunan, bedeni veya ruhsal sıkıntısı olan kişi olarak bilinmektedir. Hastanın daha iyi anlaşılması için hastalığın tanımlanmasında fayda vardır. Sağlık kavramı ile çağrışım yapan hastalık en yalın biçimiyle sağlık durumunun çeşitli nedenlerle normalden sapma göstermesidir. Nitekim Dünya Sağlık Örgütü hastalığı, organizmanın yaralanması ya da çeşitli nedenlerle homeostatik dengenin bozulması olup, beraberinde fizyolojik, psikolojik, sosyal ve ekonomik sorunları da getiren bir durum olarak tanımlanmıştır. Hasta, hastalığın tanımında ifade edilen; organizması yaralanmış ya da değişik nedenlerle vücudunun hemeostatik dengesi bozulmuş, beraberinde fizyolojik, sosyal ve ekonomik sorunlar yaşayan kimsedir. Hasta hakları yönetmeliği hastayı, sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan kimse olarak tanımlamıştır. Hasta müşteri mi veya değil mi? soruları sağlık sektöründe tartışılan bir konudur. Hastayı müşteri olarak görenler ve hastanın müşteri olarak görülmesine karşı olan görüş vardır. Genel anlamda müşteri, parası için hizmet edilen kişi olarak anlaşılmaktadır. Hasta ise, daha çok düşüğü sıkıntılı durumdan, hiçbir maddi karşılık beklemeden kurtarılacak ve yardıma muhtaç kişi olarak da düşünülmektedir. Bu açıdan hastayı, müşteri olarak değerlendirmek bu işi bizzat yapan, özellikle sağlık hizmeti çalışanları rahatsız ettiği gözlenmektedir. Ancak, sağlık hizmetleri de üretilen ve tüketilen bir hizmet türüdür. Sağlık kurumları ve çalışanları ürettikleri hizmetlerden dolayı gelir ve ücret elde etmektedir. Sağlık hizmetinden faydalananlar aldıkları hizmet karşılığında kendileri veya kendilerinin yerine sigorta şirketleri, devlet veya üçüncü kişiler ödeme yapmaktadır. Bu nedenlerle sağlık hizmetlerini satın alanları müşteri olarak değerlendirmek en azından kavramsal düzeyde yanlış olmayacağı düşünülmektedir. Toplam kalite yönetimi yaklaşımıyla hastanenin dış ve iç müşterileri vardır. İç ve dış müşteriyi bir örnekle açıklarsak, röntgen çeken bir sağlık kurumu çalışanın iki müşterisi bulunmaktadır. Birincisi filmi çektiği hasta (dış müşteri) ve ikincisi de filmi değerlendirecek olan doktordur (iç müşteridir).”¹ Sağlık kurumlarının iç ve dış müşterileri Tablo 1’de gösterilmiştir.

¹ S. Bostan, “Hasta Odaklı Sağlık Hizmeti Sunumu” Sağlık Hakkı Dergisi, Cilt (C.) 1, Sayı (S.) 1, Ankara, 2006, s. 1-2

Tablo 1: Sağlık Kurumlarının İç ve Dış Müşterileri

İç müşteriler	-Kurum personeli (hekim, hemşire vb.) -Pay sahipleri -Danışmanlar
Dış müşteriler	-Hastalar, -Dernekler -Hasta ailesi ve çevresi -Medya -Refakatçılar, ziyaretçiler -Sigorta şirketleri -Devlet -Tıbbi malzeme satıcıları -Eczaneler -İlaç Firmaları -Diğer sağlık kurumları -Anlaşmalı kuruluşlar

Kaynak: Ş. Kavucubaşı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, 2000, s.29

Sağlık kurumlarında müşteriler, iç ve dış müşterileri olarak değerlendirilmektedir. “Sağlık işletmesinde çalışan veya sağlık işletmesi ile organik bir ilişkisi bulunan kişi veya gruplar iç müşterileri oluşturmaktadır. İç müşteriler; kurum personeli, pay sahipleri ve danışmanlardır. Dış müşteri, sağlık kurumunun çıktılarında doğrudan veya dolaylı olarak yararlanan kişi veya kurumları kapsamaktadır. Sağlık işletmelerinde hastalar genellikle birincil müşteriler olarak tanımlanmakta ve aynı zamanda büyük bir dış müşteri grubunu oluşturmaktadır.”¹

Sağlık kurumu ve kuruluşlarının temel amacı hasta bakımı ve tedavi hizmetleridir. Sağlık kuruluşlarının müşteri konumunda olan hasta ve hasta yakınlarıdır. Bu nedenle, sağlık kurum ve kuruluşları toplumun her yaş ve cinsiyet kesiminde bulunan kişilere hizmet sunan kuruluşlardır. Müşteri olan hastalar, sağlık personelinin tutum ve davranışlarından etkilenirler. Müşteri memnuniyeti ise müşterinin hizmet almak kararından itibaren sağlık hizmetlerinin beklentilerinin karşılayıp karşılanamadığı ve tedavi sürecinde yaşadığı olayların etkisinde kalan hastaların hizmet sonucunda hissettikleridir. Hastalar, hangi sağlık kuruluşlarında tedavi alacağı kararına varmada tercih hakkını kullanırlar. Müşteri memnuniyetinin başında beklentiler, hizmet ve hizmet sunum süreci ile ilgili değerlendirmeler gelir.

¹ S. Kaya, Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi, Eskişehir, 2013, s. 32

Müşterilerin sağlık kurumlarında aradıkları veya görmek istedikleri bilimsel ve yönetsel davranışlardır. Müşterilerin yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyine göre sağlık hizmetleri farklılık göstermektedir. Müşteri memnuniyeti, müşterilerin aldıkları hizmetlere ilişkin algılamalardır.

Sağlık kurum ve kuruluşlarında, sağlık hizmet sunumu ekip çalışmasının ürünüdür. Kaliteli hizmet, sağlık personelinin sorumluluğunda bulunan tutumdur. Hizmet sunumunda aksamaların olması durumunda sağlık kurumunun imajını olumsuz yönde etkilemesi, müşterisi olan hasta sayının düşmesine neden olacaktır. Teknolojinin gelişimine göre sahip olunan işgücünün yeterli özelliklere sahip olması durumunda, hizmet kalitesi de yüksek olacaktır. Olumsuz olması halinde ise hizmet kalitesinde düşüş olur. Hizmet sunum aşamasının her bölümünde hasta ile sağlık personelinin birebir ilişki içinde olması, alınan sağlık hizmetlerinin tatmininde etkili olur. Sağlık personelinin tutumu ve davranışı hasta üzerinde etkili olmaktadır. Bilgi ve becerileri sunumunun yanında ilgi, alaka ve anlayış gösterilmesi hastayı rahatlatacaktır. Hastanın tedaviye olumlu tepki vermesi katılımcı olmasını sağlayacaktır. Tam donanımlı sağlık kurum ve kuruluşlarının yeterli sayıda sağlık personeline sahip olması, sağlık hizmet sunumunda bilgi ve becerileri ile hastaya gösterilen ilgi kurumun tekrar tercih edilmesine ve müşteri artışına sebebiyet verecektir.

Sağlık kurum ve kuruluşlarında çalışan, bu kuruluşlarla bağı bulunan kişi ve grupları içerenler iç müşteri konumunda olanlardır. Sağlık kurum ve kuruluşlarının sunduğu hizmetlerden farklı yollardan ya da direk olarak yararlanan kişi ve kurumları kapsam alanı içine alması dış müşterilerdir. Hizmet kalitesi, dış müşterilere sunulan hizmet kalitesi iç sunulan hizmet kalitesine doğru orantılıdır. Müşteri odaklı sağlık hizmet sunumu, kurum ve müşteri kavramı, müşteri ile iletişimin önemini artırmaktadır. Sağlık hizmet uygulamalarında hedeflenen, istek ve ihtiyaçlara uygun sağlık hizmeti sunmak ve müşterilerle uzun süreli ilişki kurabilmektir. Bütün ilişkilerde olduğu gibi, sağlık hizmet sunumunda da uzun süren ilişkiler kurabilmek, müşterileri tatmin etmeye bağlıdır. Dış müşteriye verilen hizmet kalitesinde aksamalar olması halinde müşterinin memnuniyetsizliği ortaya çıkar. Bu durumda hem çalışanın hem de müşteri memnuniyetinin önemini artırmaktadır.

6. SAĞLIK ALANINDA İLETİŞİM

Sağlıkta iletişim, sağlık personeli, hasta ve hasta yakınları ile oluşan iletişimdir. Sağlık personelinin hasta ile karşılıklı olarak sorunların giderilmesi bakımından iletişim tekniklerini bilmesi, iletişimi kolaylaştırır. Sağlıkta iletişimde, hasta ve hasta yakınları ile girilecek iletişimde güven sağlanmalı, yardım edici olduğunu göstermelidir. “Hastanın yararına yardım edici iletişim beceri; bireysel özelliklerden, iletişimi kolaylaştıran yöntemleri kullanabilmeden, tepkiye hazır oluşumuzdan, hasta ile ilişkide karşılaşılan sorunlardan, iletişimi başlatma-sürdürme-sonlama şeklinden etkilenir. Bu nedenle yardım edici – hasta yararına iletişim kurabilmek için; bireyin kendi değerlerini duygularını, sorumluluklarını tanıması, iletişimi kolaylaştıran teknikleri ve problem çözme yöntemlerini bilmesi, ilişkideki sonuçları değerlendirebilmesi gerekmektedir.”¹

Kişiler arası ilişkiler örgütleri, toplumları oluşturan ve bir arada tutan temel faktörler, sağlık personeli kendini anlayabilmek, hasta ve hasta yakınlarına anlatabilmek, hastanenin tanıtımını yapmak, kaliteli hizmeti artırarak sunmak, teşhis ve tedavinin başarılı olmasını sağlamak, gereksiz zaman harcama ve memnuniyetsizliğini önlemek amacıyla kullanılır. İletişimin etkili olabilmesi için açıklık, dürüstlük, destekleyici olmasına özen gösterilmesi gerekir. Sağlık personeli, hasta ve hasta yakınları ile iletişimini üç yolla gerçekleştirmektedir. Sözsüz iletişimde en zor ve en etkili iletişim yüz yüze yapılan iletişimdir. Sağlık personeli, hasta ve hasta yakınları arasında iletişim duruşuyla, bakışıyla, beden diliyle, giyimiyle, jest ve mimikleriyle vermek istediği mesajı alıcıya en etkili biçimde vermiş olur. Bu iletişimde mesajların % 60'ını kapsamaktadır. Sözlü iletişim ise sağlık personelinin, hasta ve hasta yakınları arasında konuşarak gerçekleşen bir iletişim türüdür. Hastanın, kendini kelimelerle ifade ederek, şikâyetlerini sözlü olarak dile getirerek sağlık personeli ile iletişime geçmesidir. Hastayı sözlü olarak dinleyen sağlık personeli, tedavi anlamında yapılacak işlemler konusunda hasta ve hasta yakınlarına sözlü olarak bilgi vermesidir. Hasta ve hasta yakınına karşı empati ve ilgi ile yaklaşılmalıdır. Sağlık personeli kendini hastaların yerine koyarak yaklaşım göstermelidir. Bu durumun hasta ve hasta yakınları tarafından fark edilmesi halinde

¹ G. Terakye, Hemşirelikte İletişim ve Hasta Hemşire ilişkileri, Ankara, 1994, s. 34

iletişimde sağlık personelinin işini kolaylaştıracaktır. Hasta ile oturup onun seviyesinde konuşulmalı, mantıksız bile olsa bütün şikayetleri kabul edilmeli, sorunları dikkatle ve sabırla dinlemelidir. Açık sözlü ve dürüst olunmalıdır. Herkese eşit davranılmalıdır.

Yazılı iletişim de en etkili ve kalıcı iletişimdir. Sağlık kurumları tarafından hazırlanan broşür, dergi, gazete ve anketlerle hastalara sağlıkla ilgili iletilerle bilgilendirme sağlanır. Yazılı iletişimin kalıcı ve saklanabilir olması hasta ve hasta yakınları ile istenildiği zamanda iletişim kurulmasıdır. Yazılı iletişim, hastayı bilgilendirme bakımından sık sık başvurulan iletişim türüdür. Bunlarda hasta üzerinde daha etkili ve kalıcı ileti oluşturmaktadır. Sağlık hizmeti sunumunda oldukça büyük öneme sahip iletişimin etkili olması için hastane personelinin iletişim sürecinde yer alan unsurların özelliklerini bilmeleri ve bunları en iyi şekilde uygulamaya geçirmeleri gerekmektedir. Hizmet sunumunda sağlık personeli, hasta ve hasta yakınlarını şüpheye düşürmeden tavır ve davranışlarıyla hastalara güven vererek yaklaşım göstermeli ve ikna etmelidir

7. HASTA ve SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİ

Sağlık kurumlarında, sağlık hizmeti sunumunda, hizmeti sunan sağlık personeli ile hizmet alan hasta doğrudan ya da dolaylı olarak iletişime girmektedir. Hizmet sunan sağlık personeli olarak doktor ve hemşireler hizmet alan hasta ile ilk iletişime giren meslek gruplarıdır. Hizmet alan hastaların beklentileri doğrultusunda iletişim kurmak, hizmet sunan sağlık personelinin beklentileri karşılması bakımından hizmet sunumunda önemli yer almaktadır. “ Sağlık personelinin kullanabileceği inanılmaz teknolojik ve bilimsel ilerlemelere karşın, iletişim, hala hastalıkların teşhis ve tedavisinde klinik işlemlerin özü olarak görünür; çünkü hastaların sağlık personeliyle ilişkilerinin niteliği, kendilerine yapılan muameleden duydukları memnuniyeti güçlü bir biçimde etkiler. Sağlık personelinin hastalarla konuşma biçimleri, onlara iyi davranıp davranmamaları, hastalara onlarla ilişkilerinden sağladıkları doyumun derecesini belirler.”¹ Hasta ile sağlık çalışanları arasında doğru ve etkili iletişim kurulması için iletişim çeşitlerinden

¹ T. Gordon – S. Edwards, Doktor – Hasta İşbirliği (Çev. E. Aksay), İstanbul, 1997, s.3-4

faydalanılmaktadır. İletişimi, ilişki koşulları tamamlar ve sürdürür. Sevgi ve saygı iletişimi olumlu yönde etkiler. Karşınızdaki kişiye sevgi ve duymanız, hastayla sağlıklı ve etik bir ilişki kurulması ile mümkün olacaktır. Hastanın sağlık çalışanlarına karşı saygılı bir şekilde yaklaşım göstermesi, olası kavgaların, gürültülerin ve saygısızlıkların ortaya çıkma olasılığını önler. Bu yaklaşım karşılıklı güven ve dürüstlüğü sağlar. Hakkaniyet ve adalet ölçüleri içinde ilişki kurulur. Eşitlik ilkesine olabildiğince riayet edilmelidir. Bu ilişkilerden her iki taraf birbirlerine bir takım yararlı sonuçlar çıkarmalıdır. Hasta ve sağlık personeli ilişkisinde sevgi ve saygı, iletişim sürecinin olumlu yönde belirleyici olmasına yol açar. Bu ilişkilerde hizmet sunan sağlık personeli ve hizmet alan hasta zarar görmezler. Olumsuz iletişim tarafları psikolojik yönde etkiler, hizmet sunmada ve almada eksikliklerin oluşmasına neden olur, hizmet kalitesini olumsuz yönde etkiler.

Hasta aldığı sağlık hizmeti karşılığında memnuniyetini tavır ve davranışlarıyla hissettirir. Bu davranışlar olumlu ya da olumsuz olabilir. Sağlık sunumunda, hasta ile iletişim düzeyinde verilecek kaliteli hizmet hasta memnuniyetini artıracaktır. Bu kapsamda sağlık personeli, hasta arasında ve hasta ile hastane yönetimi arasında iletişim üzerinde durulacaktır.

7.1. Hasta ile Doktor İletişimi

Hasta ile hekim arasında beklentilerin karşılanması için iletişimin sağlanması zorunludur. “ Hasta ile doktor arasında az da olsa anlaşma, uzlaşma ve iletişimin sağlanması zorunludur. Sağlık sorunlarından nasıl etkilenecekleri hakkında farklı düşünceleri de değişkenlik arz edebilir. Bu açıdan bakıldığında; doktor-hasta ilişkisinde yaşanan iletişimsel sorunların, doktorların empatik yaklaşım eksikliğinden ve kullandıkları özgün dilinden kaynaklandığı söylenebilir. Hekim ve hastaların farklı kültürel dünyada yaşadıkları ve farklı gerçekliklerle karşı karşıya oldukları bilinmektedir. Hasta belli (illness), hekim ise hastalıkla (disease) uğraşmak durumundadır. Bunun için aralarındaki ilişki basit bir şekilde kendi rollerini yerine getirme ilişkisinden çok, derin yapısal özellikler taşımaktadır.”¹ Hasta hekim ilişkisi temelde iki insan arasındaki gelişen, ilişki koşulları ile desteklenen beklentilerin

¹ M. Yağbasan – F. Çakar, “Doktor – Hasta İlişkisinde Dile ve Davranışa Dayalı İletişimsel Sorunları Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması” SÜ., SBE Dergisi, Konya, 2006, s. 613-614

karşılanmasıdır. Hasta hekim ilişkisinde, hastanın doktora saygı duyması, doktorun da hastaya güven vermesi gerekir. Hasta hekim ilişkisindeki, iletişimin üst ast ilişki model benzerliğine göre; iletişime yön veren taraf doktor, yönlendirilen de hastadır. Aralarında sağlıklı bir ilişki olması için doğru ve etkin iletişim kurulmalıdır. İletişim sürecinde hasta hekim karşılaşmasındaki ilk randevudaki izlenimler çok önemlidir. Bu süreçte hastanın, hastalığın gelişim sürecindeki sorunları anlatmasını beklemesi ve tedavi sürecine başlamadan önce aralarında iki insan olarak iletişimin başlaması gerekmektedir. Hasta hekim ilişkisindeki süreçte, hasta ve hasta yakınları doktoru yakın takibe alırlar. Takip sonucunda hekimin bilgisi, tavırları, dış görünüşü ve tecrübesi hakkında olumlu ya da olumsuz bilgi sahibi olurlar. Hasta açısından bakıldığında, tamamen güvenilir olup olmadığı hayatını teslim edip etmeyeceği kişiyi, yani doktorun doğru kişi olup olmadığına karar vermesidir.

Hasta ile hekim arasında empati kurularak iletişimin gerçekleşmesi sağlanır. “ Hasta ve hekim arasında kurulan etkili bir iletişim; hastanın olumlu biçimde davranması ve işbirliğinin sağlanması için hasta üzerinde kontrol kurmak yerine hastanın katılımcı olarak yer aldığı ve görüşünün paylaşıldığı bir yaklaşımın gerçekleşmesini destekler. Tanıda hekime yardımcı olacak bilgilerin toplanabilmesi, tanı ve tedavide gerekli olan hasta işbirliğinin sağlanması için hekimin hastasını iyi anlaması ve kendisini hastasına iyi anlatabilmesi de ancak etkili iletişimin gerçekleşmesi ile olanaklıdır. Hasta ve hekim arasında sağlıklı bir iletişimin kurulamaması; doğru tanının konmasında hasta ya da hasta yakınlarından bilgi alınamaması, tedavide hastanın işbirliğinin sağlanamaması gibi hasta yararını engelleyecek sorunların ortaya çıkmasına neden olabilir. Hastalar hekimleri ile olan ilişkilerinde anlaşılmadıkları düşüncesine kapıldıklarında, kendilerine konan tanı ve planlanan tedaviden kuşku duyabilirler. Bu durumda tanı ve tedavi için çok önemli olan hasta uyumunu baştan ortadan kalkmasına neden olabileceği gibi, hastaların doktor doktor dolaşmalarına, bu nedenle de zaman, para ve yaşam kalitesinde düşünün ortaya çıkmasına yol açabilir. Hasta – hekim ilişkisinde kurulacak doğru iletişimin, etik değerlerin, hasta haklarının ve hekimin yasal sorumluluklarının yerine getirilmesinde kilit noktayı oluşturduğu söylenebilir. Doğru iletişim yararlı olma,

özerkliğe saygı, aydınlatılmış onam gibi tıp etiği ilkelerinin uygulanabilirliğini de sağlayacaktır.”¹

Hekim hasta ilişkisinde, doktorun insan sağlığına bilgi birikiminin yardımıyla hizmet etmesi, hasta ile doğrudan iletişime geçmesi gerekmektedir. İletişimde, görsel, sözlü ve dokunsal iletişim kurulur. Hasta hekim ilişkisinde hastanın okur, yazarlık yanında eğitim düzeyi de önemli bir husustur. Hastanın eğitim düzeyi ne kadar yüksek olursa, kendini anlatabilme becerisi o kadar kolay olur. Etkili bir iletişim için, hasta doktor odasına girerken, doktorun hastayla göz temasına girmesi, yüzünün gülümsemesi, hastayı nazik bir dille karşılaması ve adıyla hitap etmesi hasta üzerinde olumlu etki yaratacağından hasta kendini ifade etmede kolaylık yaratacaktır. Hekim hasta ilişkisindeki tedavi sürecinde olumsuzlukların oluşmaması için hastanın kendini doktora net bir şekilde ifade etmesi gerekmektedir. Eksik verilecek bilgiler, yanlış tedavinin başlamasına neden olabileceği gibi hasta da bu durumdan zarar görecektir. Burada doktorun hastaya, hastanın doktora yardımcı olması neticesi de işbirliği içinde bulunmalıdırlar.

Hasta – hekim arasındaki ilişkide doktorun hastayı bilgilendirerek psikolojik olarak güven ortamı oluşturması gerekir. “Hasta – hekim ilişkisinde; hastanın hekime yönelttiği soruların yanıtlarını alma hakkı vardır. Etkili bir dinleme ile hastanın sorularını alan hekim, karşısındaki hastanın sosyal ve kültürel özelliklerini göz önünde bulundurarak, hastanın anlayabileceği açık, net ve anlaşılır bir dille gerekli bilgilendirmeyi yapmalıdır. Bu noktada, hastanın hastalığı ile ilgili tedavi süresince neler yapması gerektiği konusunda aydınlatılması diğer bir deyişle hekim tarafından eğitilmesi söz konusu olacaktır. Etkili iletişimle, hastanın bu anlamda hekimle isteyerek işbirliği yapmaya özendirilmesi etkili olacaktır. Bu ilişkide aslında ne söyleneceğinden çok nasıl söylenmesi gerektiği önem taşımaktadır. Etkin bir hasta – hekim iletişimi, doğru bilgi alınmasına ve böylece etkin tedaviye ve etkin sonuçlara hizmet edecektir.”² Hekim öncelikle hastanın yaşam sorununun boyutlarını ayrıntılarıyla tespit etmeye yönelmelidir. Hastanın, hastalığı hakkında vereceği

¹ E. Atıcı, Erişkin Lösemili Hastalarda Hasta – Hekim İlişkisinin Tıp Etiği İlkeleri Açısından İncelenmesi, Uludağ Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa, 2005, s. 39-40

², <http://www.sdplatform.com/dergi/489/saglik-calisanlari-icin-etkili-iletisim-Hekim-hasta-iletisimi> (25.03.2013)

bilgiler doğrultusunda, doktorun gerekli araştırmalarını bu bilgilere göre yapması ile tespit edilen tanıya uygulanabilecek tedavi yöntemleri hastaya anlayabileceği dille anlatılması ve gerekli bilgi aktarımı yapılarak, tedavinin yapılıp yapılamayacağı konusunda kararı hasta vermelidir. Hekimin hasta yerine karar vermesi, hasta haklarına aykırı bir durumdur. Bu nedenle, hastaya gerekli bilgilerin aktarılması ve alternatif tedavi yöntemleri anlatılmasının yanında açıklamaların yapılmasıdır.

Doktor ve hasta arasında farklı iletişim modeller söz konusudur. “ Doktor hasta arasındaki ilişki modelleri dörde ayrılarak incelenmiştir. Bu modeller paternalistik (babacıl), bilgilendirici (informative), yorumlayıcı (interpretive) ve müzakereci (deliberative) modeller başlılarıyla sıralanmıştır.

—**Paternalistik Model;** oğunlukla babacıl model olarak da adlandırılmaktadır. Bu modelde doktor hasta etkileşimi, hastanın sağlık ve iyiliğini en iyi sağlayacak müdahalenin yapılmasını garanti etmektedir. Bunun sonucunda doktorlar, hastaya gerekli olan tedaviyi belirlemede kendi becerilerini kullanmakta ve uygun buldukları yönteme razı etmek için hastayı seçici bilgilendirmeyele karşı karşıya bırakmaktadır. Bu modelde doktor, hasta için en iyi olanı açıkça belirten ve uygulayan bir hasta koruyucu gibi davranmaktadır. Hastanın zerkliği, doktorun belirlediği en iyiyi onaylamakla sınırlı kılmaktadır.”¹ Doktor hasta ilişkisinde, hasta tarafından tercih edilen ve istenilen yaklaşımdır. Doktor bilgi birikimini kullanarak, teşhis edilen hastalığa karşı hastanın doktora muhtaç olduğu düşünülerek, en uygun tedavi yöntemlerinin uygulanmasıdır. Bu modelde hekim hastaya uygulayacağı bilimsel tedavi yöntemiyle güven vererek, ben bilirim davranış içine girerek hastanın adına karar vermektedir.

—**Bilgilendirici Model;** Bu modelde doktor - hasta ilişkisinden söz edilebilir. Doktor – hasta ilişkisinde tek yönlü iletişim süreci görülmektedir. “Paternalistik yaklaşımın tam karşı kutbunda bulunan modeli oluşturmaktadır. Hastanın tedavi seçenekleri ile ilgili bilgilendirilmesi ile karar verme sürecinde hekimin kendini geri çekmesi şeklinde dir. Bu modelde hasta-hekim bir ilişki bulunur ancak bilginin aktarımı safhası sadece tek yönlü, doktordan hastaya olacak şekildedir. Hekim, tüm

¹ A. Kalender – A. Uludağ, “Sağlık Hizmetlerinin Yürütülmesinde Doktor – Hasta İlişkisinin Rolü” Amme İdaresi Dergisi, C. 37, S. 4, Ankara, 2004, s. 120

olası tedavi seçeneklerini, bunların yarar ve zararlarını anlatarak hastayı bilgilendirmektedir. Bu modele göre hekimin görevi, hastaya bütün gerçekleri bildirmektir.”¹ Bilgilendirici model, doktor hasta ilişkisinde uygulanacak tedavi yönteminde doktorun daha demokratik olması ile hastalık hakkında hastaya gerekli bilgiler verilerek, uygulanacak tedavide kararın hastaya bırakılmasıdır. Bilgilendirici model babacıl modele göre daha demokratiktir. Doktor, hastaya gerekli bilgileri vererek, hastanın kendi hakkında kararını vermesini sağlamaktadır.

— **Yorumlayıcı Model;** Yorumlayıcı modelde, Doktor – hasta ilişkisinde karşılık iletişime geçildiği görülmektedir. Burada doktor, danışman rolünde bulunduğu ve bilgilerin yorumlanması ile hastaya kararında öneride bulunmasıdır. Doktor, hastaya karar vermede katılım fırsatı verir. “ Hastanın değerlerini ve gerçekten ne istediğini açıklamak, hastanın bu değerleri realize edecek tıbbi yöntemi seçmesini sağlamaktır. Doktor, hastanın değerlerini açıklamasında ve buna uygun yöntemi belirlemede yardımcı olmakta, hastanın değerlerini hasta için yorumlamaktadır. Sonuçta doktor, hastanın amaçlarını kararlarını ve karakterini yeniden inşa etmek için hastayla birlikte çalışmaktadır. Önemli bir ayrıntı olarak, doktor hastaya davranış biçimini zorla kabul ettirmek istememekte, en iyiye sonuçta hasta karar vermektedir. Hekim hasta ile iletişimde gerekli bilgileri vererek hastanın isteğini yorumlamaktadır.”² Doktor hasta ilişkisinde karşılıklı oturup alınan kararların yorumlanmasıdır. Doktor hastaya uygulanacak tedavi yönteminde, hastanın alacağı kararda yorumda bulunup, karar aşamasında hasta üzerinde etkili olmasıdır. Yorumlayıcı model, hastaya uygulanacak tedavi seçimi hakkında bilgi verilerek, hastanın isteğinin yorumlanmasıdır.

—**Müzakereci Model;** Müzakereci model, Doktor – Hasta ilişkisinde görüşerek ve tartışarak iknaya dayalı iletişimdir. “Bu modelde doktor hasta etkileşiminin amacı, sağlıkla ilgili en iyi değerleri hastanın belirleme ve seçmesine yardımcı olmaktır. Bunun için doktor, hastanın klinik durumu hakkındaki bilgiyi betimlemeli, uygun seçenekleri kapsayan değer tiplerini açıklamasına yardımcı olmalıdır. Doktorun amacı bu modelde, sağlıkla ilgili değerlerin niçin önemli

¹ A. Özçakır, Hekim – Hasta İlişkisi: Karar Verme Sürecinde Hastanın Yeri, Bursa, 2004, s. 412

² Kalender – Uludağ, s. 120-121

olduğunu ve istendiğini önermeyi içermektedir. Hasta ve doktor, sonuçta hastanın izleyeceği sağlık değer çeşitlerinin ne olduğuyla ilgili müzakereyle ilgilenmektedir.”¹ Müzakereci modelde, doktor hastayla karşılık görüşmekte ikna ederek kafasında oluşan sorunları gidererek, bunun sonucunda hastanın tatmin olmasını sağlamaktadır.

7.2. Hasta ile Hemşire İletişimi

Sağlık kurumlarında hizmet veren hemşire etkin bir üye olarak önemli bir görev almaktadır. “Hemşirelik mesleği bireyin, ailenin ve toplumun sağlık düzeyini yükseltilmesinde, sağlık hizmetlerinin planlanması, örgütlenmesi ve değerlendirilmesinde temel insan gücü olarak önemli bir yere sahiptir. Hemşireler, sağlık hizmetlerinin koruyucu, iyileştirici, geliştirici basamaklarında tüm sağlık profesyonelleri içerisinde sağlık hizmeti ekibinin etkin bir üyesi olarak görev almaktadır. Hemşireler hasta ve yaralılara bakım veren, hastaların fiziksel, mental ve ruhsal gereksinimlerini karşılayan ve en fazla sayıda bulunan sağlık profesyoneli.”² Hasta hemşire ilişkisinde, hastanın, hastalık derecesine göre iletişim etkilenmektedir. Hastalıklar çeşidine göre hasta da korku ve endişe oluşmasına sebep olmaktadır. Kronik ve ilerleyici hastalıklar, insan psikolojisini etkileyerek, duyguların bozulmasına neden olmaktadır. Bu durum da hasta ve hasta yakınlarının ilişkisinde beklenmedik duygu, düşünce ve davranışın oluşması, normal dışı davranışların belirmesine neden olmaktadır. Bu durumda bulunan hasta, sağlık sorunlarının çözümlenmesi için yardıma ihtiyaç duymaktadır. Hemşire ise hastaya bakım hizmeti, mesleki olarak verir tedaviyi sağlama yeteneklere sahip olması ve hastayla her gün bir arada bulunması nedeniyle bireyin hastalığının gidişi, hastalığa karşı tutumu, hastalığı ile ilgili endişeleri, konusunda bilgi sahibidir ve hastanın gereksinimleri olduğunu anlayabilir ve yardım eder.

Hemşire hasta arasında gelişen ilişkide iletişim sonuçları değerlendirilmelidir. Hemşire, mesleki deneyimi ile hastanın psikolojik durumuna göre davranış sergilemeli ve ona karşı güven vermelidir. “Günümüzde, hemşirelerden iyi niyetli, ilgili, sevecen, şefkatli yaklaşım yerine, planlı, amaçlı, hasta yararına yaklaşım beklenmektedir. Hastanın yararına yardım edici iletişim becerisi; bireysel

¹ Kalender – Uludağ, s. 121

² Nahcivan, s. 47

özelliklerden, iletişimi kolaylaştıran yöntemleri kullanabilmeden, tepkiye hazır oluşumuzdan, hasta ile ilişkide karşılaşılan sorunlardan, iletişimi başlatma - sürdürme - sonlama şeklinde etkilenir. Bu nedenle yardım edici - hasta yararına iletişim kurabilmek için; bireyin kendi değerlerini duygularını, sorumluluklarını tanıması, iletişimi kolaylaştıran teknikleri ve problem çözme yöntemlerini bilmesi, güven oluşturabilmesi, empati yapabilmesi, iletişim başlatma, sürdürme, sonlamadaki sorumluluklarını bilmesi, ilişkideki sonuçları değerlendirebilmesi gerekmektedir.”¹ Hemşirenin de bir insan olduğu, kendine has özellikleri bulunduğu unutulmamalıdır. Bazı özellikler, hemşire ile hasta arasında iletişim kurulmasına engel olur. Hemşire, kendine ait özelliklerini bilmeli, hasta ile aralarındaki iletişimin olumsuz yönde gelişimini önlemek için duygularını bir kenarda tutup iletişim becerilerinden yararlanarak ilişki kurmalıdır. Kendini iyi tanıyan hemşire algıladıklarını gerçeğe uygun yorumlayarak, hasta hemşire ilişkisindeki iletişimi kolaylaştırır.

Hasta hemşire ilişkisinde, hemşirenin hastaya karşı tutumu, davranışı, sözleri ve beden dili iletişimi olumlu ya da olumsuz olarak gelişmesinde önemlidir. Hastanın gereksinimlerini saptamak için gözlem yaparken, yansıma yapan gereksinimlerin doğru olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Hemşirenin mesleği gereği, hastayla ilgili duygu ve düşüncelerini net olarak belirtmesi ve hastayı kabullenmesi ilişkilerin olumlu yönde olmasını sağlayacaktır. Hastayla aralarında duygusal ve bilimsel düzeyde ilişki, gerekli açıklamaların yapılması sağlıklı ilişki kurulmasını gerçekleştirir. Hasta bakım hizmetlerinde, hemşirenin hastaya güven vermesi ilişkileri olumlu yönde etkilerken, güvensizlik olması durumunda ise ilişkiler olumsuz olarak etkilenecektir.

Hasta hemşire arasındaki ilişkide, hemşirenin mesleki bilgi deneyimini kullanarak, hastaya gerekli açıklamaları yapması karşılıklı iletişimi sağlamaktadır. Hemşirenin, vermiş olduğu mesajın hasta tarafından anlaşılır olması, hemşirenin işini kolaylaştırır. Hemşire, hasta ilişkisinde, empati kurarak hastaya yaklaşım hasta üzerinde etkili olur. “Hemşire, hasta ile iletişim kurarken, teknik terimler ve deneyimler kullanmak zorunda kaldığında gerekli açıklamaları yapmalıdır.

¹ Terakye, s. 34

Hemşirelik, sağlıklı ya da hasta bireyle karşılıklı ilişkiye girmeyi gerektirir. Bu karşılıklı etkileşimi, hemşirenin sağlık, insan ve hemşirelik hakkındaki felsefesi, mesleki bilgi, deneyimi, kişiler arası ve teknik konulardaki becerisi etkiler. Aynı şekilde hastanın; insanı, sağlığı, hemşirelik bakımını gerektiren gereksinimlerini ve öz varlığını algılayışı, hemşireyle olan ilişkisini etkiler.

- Hemşire iletişim ilkelerini çok iyi bilmeli, etkili ve sağlıklı bir iletişim için aşağıdaki durumlara özen göstermelidir.
- Hemşire, hastaya vereceği mesaj (bilgi) hakkındaki bilgi sahibi olmalıdır. Mesaj çift anlam taşımamalıdır.
- Hemşire hastasını, fiziksel, ruhsal, sosyal ve kültürel yönden iyi tanımalı, iletişimini engelleyen işitme ve görme kusurlarının olup olmadığını araştırmalıdır.
- İletişim ortamı sesiz ve sakin olmalıdır.
- Hemşire, verdiği mesajın anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol etmelidir.”¹

Hastalık kişinin üzerinde ruhsal olarak bozukluklar oluşturabilmekte ve iletişimi olumsuz etkilemektedir. “Hasta – hemşire iletişimini etkileyen diğer neden de hastalığın kendisidir. Hastalıkların hemen hepsinde az çok korku ve endişe yaşanır. Özellikle kişinin bedensel ve ruhsal bütünlüğünü ve işlevlerini bozan kronik ve ilerleyici hastalıklarda bu duygular daha yoğun yaşanmaktadır. Hastalıkta, kişide belirsizlik duygusu ortaya çıkmakta bu da ruhsal karmaşaya neden olmaktadır. Bu durumda hasta ve hasta yakınları yeni koşullara uyum sağlamada zorlanabilmede, normal dışı duygu, düşünce ve davranış biçimleri açığa çıkabilmektedir. Tüm bu nedenler hasta hemşire ilişkisini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Hastalıklar, getirdikleri fiziksel zorluklara ek olarak, kişilerin yaşamdaki uyumlarını da bozmakta ve psikolojik sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır.”² İnsanlar sağlık kuruluşlarında farklı hastalıklarla tedavi görmektedirler. Bazıları ayakta tedavi görmekte bazıları da yatarak tedavi görmektedir. Ayakta tedavi gören hastalar, yatarak tedavi gören hastalara göre daha rahat olurlar. Çünkü, bunların tedavi

¹ L. Birol, Hemşirelik Süreci: Hemşirelik Bakımında Sistemik Yaklaşım, İzmir, 2011, s. 37

² H. Tambağ, “Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler – I” <http://www.mku.edu.tr/getfile.php?keyid=1052> (28.05.2013)

süreçleri kısa ve evinde sürmektedir. Yatarak, tedavi gören hastalar, hastane ortamına ayak uydurması, hastalığını kabullenmesi ve hastalığının hangi aşamada olduğunu bilmemesi, sakat kalma ya da ölüm korkusuyla yaşadıkları endişeyi artıracaktır. Bu durumdaki hastaların duygularının olumsuz olması neticesinde hemşireye karşı saldırgan bir tutum sergilerler. Burada hasta desteğe ihtiyaç duymaktadır. Hemşireler hastanın olumsuz davranışlarına karşı anlayış göstererek ve hastayı rahatlatılmalıdırlar. Bu durum, hasta ve hasta yakınlarının zor koşullara uymasına yardımcı olacaktır. Hemşire bu olumlu yaklaşımıyla, hasta ile ilişkilerinin olumlu olmasını sağlaması yanında hastaya güven vererek hastalığıyla baş etmesini sağlayacak, psikolojik olarak da rahatlaması ve kendini daha iyi hissetmesini sağlayacaktır.

Hasta hemşire ilişkisinde, hemşire hastaya mesleki bilgi deneyimi ile destek olur. Yaşam desteği vererek manevi olarak yardımcı olur. “Hasta – hemşire etkileşiminde yardım edici ilişki farklıdır. Çünkü, burada hemşire çoğu kez tek taraflı yardım eder, sorun çözümünde yardımcı olur. Karşısındakinden olan beklentisi de yine ona aittir. Onun sağlığı ile ilgilidir. Hemşire, hastanın duygularını açıklamasına olanak verecek biçimde hastaya rehber olur, onu yöneltir, yaşamla başa çıkmasında destek olur.”¹

Hemşire hasta ilişkilerinde, hemşirenin duygularının da önemi vardır. Hemşire, hastanın davranış şekillerinden olumlu ya da olumsuz olarak etkilenebilir. Bu davranış şekli hemşirenin hastaya yaklaşım durumunu belirler. “Hasta, bir benzeri daha olmayan bir birey olduğuna göre her hastanın hastalığını algılayışı, gereksinimleri ve tepkileri de benzersiz olacaktır. Hastalık bireyin kendini algılayışını değiştiren beden ve benlik bütünlüğünün bozulmasına yol açan, hatta yaşamın yitirilmesi gibi olasılıkları taşıyan birey için korkutucu ve kaygı verici bir yaşantı olabilir. Kuşkusuz hemşire – hasta etkileşiminde hemşirenin duyguları ve tepkileri de önemlidir; aşırı isteklerde bulunan, eleştiren, emreden, sözlü veya sözsüz saldırganlık gösteren hasta davranışlarıyla karşılaşabilir. Hemşirenin bu tür davranışları kendine yönelik algılanmayıp hasta açısından ne anlama geldiğini

¹ Ç. Pektekin, “Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler, Yöntem ve Teknikler” Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler, (Ed. R. Geylan), Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 1991, s. 113

araştırması, anlaması gerekir. Çünkü, bu davranışlar genellikle hastanın içinde bulunduğu duygusal güçlüğe ait ipuçlarıdır. Hemşirelik bakımında, böyle hastalardan uzaklaşmamak, olumsuz davranışı kabul etmemek ama hastayı kabul etmek, hastanın kendisine saygısını ve kontrolünün elinde olduğunu duygusunu verecek faaliyetler planlamak önemlidir.”¹ Hemşire hasta ilişkisinde hemşire hastaya karşı olumlu ve hastanın üzerinde etkili olabilecek davranış içerisinde olmalıdır. Hemşire, hastanın bulunduğu durumu kabullenerek hastanın güvenini kazanmalıdır. Hasta da hemşirenin işini kolaylaştıracak duygu ve düşünceler sergilemelidir. Hasta ve hemşire ilişkilerinde karşılıklı anlayışın olması her iki tarafa da olumlu etki yapar. Bunun tersinde ise karşılıklı güven olmayacağı gibi iletişim de aksamalar olacaktır. Hemşire hasta iletişimde, iletişim bazında her iki tarafta üzerine düşen görevleri yerine getirmekte gayret göstermelidir.

7. 3. Hasta ile Diğer Sağlık Personeli İletişimi

Diğer sağlık çalışanları, hasta ile hekimden daha uzun süreli iletişim kurmaktadır. Hekimden önce hasta ile ilk karşılaşan ve hastayla ilgilenen diğer sağlık personelidir. “Hekim dışı sağlık çalışanlarının, hasta hakları konusundaki tutum ve davranışlarının da çok önemli olduğu bir gerçektir. Hastane ve diğer sağlık kurumlarında çalışanların büyük kısmı, hekim dışı sağlık çalışanlarıdır. Hekimin sağlık ekibinin lideri olmasına rağmen, hastalar, hekim dışı sağlık çalışanlarıyla daha uzun süreli temas kurmaktadır. Sağlık kurumlarında tıbbi ve idari işlemlerin çoğunu, hekim dışı sağlık çalışanları yapmaktadır. Özellikle doğrudan hastaların iletişim kurduğu tıbbi sekreter, güvenlik görevlisi ve hemşirelerin hasta haklarıyla ilgili düşünce ve tutumlarının önemli olacağı kuşkusuzdur.”² Diğer sağlık çalışanları, hastayı ilk karşılayan, hastalıkla ilgili ön çalışma yapan çalışanlardır ve hastayı hekime hazırlarlar. Hazırlık aşaması diğer sağlık personeli tarafından yapılır. Tanı ve tedavi hizmetlerinde doktora gerekli bilgiler sunulur. Hazırlık aşamasında diğer sağlık çalışanlarının hastayı karşılaması, davranışı, duygu, düşünceleri ile bilgi ve

¹ N. Tarhancıoğlu -A. Kuzur, “Tedavi Hizmetlerinde Hemşire- Hasta İlişkisi”
<http://www.saglikonline.net/dergi/konu.asp?Konu=TEDAV%DD%20H%DDZMETLER%DDNDE%20HEM%DE%DDRE%20-%20HASTA%20DDL%DD%DEK%DDS%DD>
(29.05.2013)

² S. Bostan, “Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Araştırılması” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C. 10, S. 1, Ankara, 2007, s. 3-4

becerilerinin güven vermesi, hastanın doktorun yanına endişelerden uzak, uyumlu yaklaşım göstererek, kendini rahat ve güvende hissederek gitmesini sağlayacaktır. Doktor hasta ilişkisinden sonra da hastaya konulan tanı ve tedavisi için diğer sağlık personeline gereksinim duyulur. Hastanın tedavi sürecinin her anında diğer sağlık personeli bulunur. Doktor ise hastayı takip eder, uygulanacak tedavi hakkında tavsiyede bulunur. Tedavinin uygulanması diğer sağlık personeli tarafından gerçekleştirilir. Sağlık hizmet sunumunda, diğer sağlık personeli hasta ilişkisinde, hastanın duyguları algılanarak yorumlanmalı ve hasta memnuniyeti sağlanmalıdır. Kaliteli sağlık hizmet sunumunda diğer sağlık personeli bu işin olmazsa olmazlarındandır.

Sağlık çalışanları arasında, bakım üçgeni arasındaki koordinasyonu sağlamada tıbbi sekretere önemli görev düşmektedir. Tıbbi sekreter, hasta ile sağlık personeli arasındaki ilişkiyi organize etmekle görevlidir. “Sağlık yöneticileri, etkin bir iletişim sistemi ile hasta, hemşire ve hekim üçgeninin uyumlu ve verimli bir çalışma göstermesini hedeflemelidir. Bakım üçgeni arasındaki koordinasyonun sağlanmasında en önemli görev ise sekreterlere düşmektedir. Bu görevin yerine getirilmesi için etkin çalışan bir sekreterlik hizmetleri organizasyonuna ihtiyaç vardır. Ebeden, uzman hekime kadar uzanan sağlık zinciri halkalarının bir bölümünü de tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik mesleği oluşturmaktadır. Uzmanlaşma sonucu ortaya çıkan bu meslek, sağlık kuruluşlarında hasta ile sağlık personeli arasındaki iletişimi kolaylaştırmıştır. Hastalara, yakınlarına, sağlık çalışanlarına, kaliteli, hızlı ve ekonomik hizmet sunmak sağlık işletmelerinin temel amaçlarındandır. Bu amacı gerçekleştirmek için iyi yetişmiş sağlık ve yardımcı sağlık personelinin yanında, iyi yetişmiş tıbbi sekreterlere ve iyi organize edilmiş sekreterlik hizmetlerine ihtiyaç duyulmaktadır.”¹ Hasta ile diğer sağlık çalışanları arasında sıkı bir ilişki vardır. Sağlık alanında hizmet veren personel doktor, ebe, hemşire, sağlık memuru gibi kişilerin bu amaca daha kolay ulaşabilmeleri için mesleki bilgi ve becerilerinin yanı sıra insanlarla iyi ilişki kurma yollarını da bilmeleri gerekmektedir. Hekim dışı sağlık çalışanlarının hasta ile daha uzun süreli ilişki kurabilmesi için ise insanı bir bütün

¹ H. S. Baran - F. Dondarkaya – F. Uzun – M. Öztürk – H. Börekçi – A. Kutluer, “Hekimlerin Tıbbi Sekreterlere Yönelik Algıları üzerinde Bir Araştırma” Ulusal Meslek Yüksek Okulları Öğrenci Sempozyumu, Düzce, 21-22 Ekim 2010, s. 2

olarak ele almalı ve onu tüm yönleriyle tanımaya gayret göstermelidir. Güvenli ve destekleyici iletişim ortamları yaratma konusunda sağlık personelinin rolü önemlidir. Önemli olan bu alan, sağlık personelinin bu güvenilirlik ve saygınlık özelliğini etkili bir şekilde kullanmasıdır. Koordinasyonu sağlamada halkla ilişki alanın da gerekli eğitimi almış ve doktor hasta arasındaki bağlantıyı sağlayan tıbbi sekreterdir.

Sağlık kurum ve kuruluşları insan gücüne dayalı hizmet sunan kurumlardır. Bu kurumların temel amacı insan sağlığını ilgilendirdiğinden, kaliteli sağlık hizmet sunumuna önem vermektedir. Sağlık hizmet sunumunun bir parçası da diğer sağlık çalışanlarıdır. Sağlık hizmet sunumu içinde çeşitli sağlık meslek gruplarını kapsamaktadır. Bunlar arasında; sağlık memuru, tıbbi sekreter, ebe, acil tıp teknisyeni, radyoloji, laborant, eczacı gibi branşlar sayılabilir. Hasta memnuniyetini sağlamak için hepsinin farklı görevleri vardır. Birinin eksik olması durumunda hizmet sunumunda eksiklik ve aksamalara neden olacaktır. Bu da hasta memnuniyetsizliğinin oluşmasına neden olur. Hizmet sunumunda hasta memnuniyetini sağlama bilinci ile davranış göstermeleri sağlık kurum ve kuruluşlarının imajı olarak önemlidir. Hasta diğer sağlık personeli etkileşimi, hasta tatmini ve hizmet kalitesine etki eden faktörlerdendir. Sağlık hizmet sunumunda, diğer sağlık çalışanları da zincir halkalarından biri olmaları hizmet kalitesini artıran unsurlardır. Diğer sağlık çalışanlarının kişilik özellikleri de hastaya olan davranışı etkiler. Hastaya gösterilen ilgi, alaka, anlayış, bilgi ve becerilerini sunmaları, hastaların rahatlamalarını, uyumlu ve katılımcı olmalarını sağlayacaktır. Diğer sağlık personeli tedavi edici hizmetlerin her alanında bulunmakta ve hastayla birebir ilgilenip hizmet kalitesine katkıda bulunmaktadır.

7.4. Hasta ile Hastane Yönetimi İletişimi

Kurumların hedeflenen düzeye gelmesinde sistemli iletişimin önemli bir katkısı vardır. Hedeflenen düzeye gelmede, verilen hizmet kalitesini sunmada kaliteyi yakalamak için hasta ile hastane yönetimi arasında etkili bir iletişim oluşması gerekmektedir. “Kurumların hedeflerine ulaşmalarında önemli rol oynayan sistemlerden biri iletişim sistemidir. Planlanan amaçların gerçekleştirilmesi; yöneticiler, çalışanlar, tüketiciler ve tedarikçiler gibi çeşitli paydaşlar arasındaki örüntüye bağlıdır. Kurumsal etkinliklerin eşgüdümünün sağlanması, gerek kurumun

içinde yer alan bireyler arasında gerekse dış çevreyle kurulan haberleşmede yeterli ve doğru bilgi aktarımına dayanır. İletişimin miktar ve kalite açısından istenen düzeyde olması işe devam, üretkenlik, çalışan morali gibi çıktılar açısından olumlu sonuçların elde edilmesine katkıda bulunur.”¹ Sağlık kurum ve kuruluşlarında her türlü sağlık hizmetlerinin kesintisiz üretildiği ve insan sağlığı yararına hizmet edilen yerlerdir. Sağlık hizmet sunumu daha çok insan gücüne dayalı bir hizmettir. Sağlık hizmet sunumu genel anlamda tedavi hizmetleri ile sunulur. Tedavilerde kullanılan tıbbi malzemeleri hizmet sunum kalitesine etki eder. Üretilen sağlık hizmetlerinin alıcıları müşteri konumunda bulunan hastalardır. Sağlık hizmetleri üretip sunan sağlık çalışanları, tedavide kullanılacak tıbbi malzeme ihtiyacını karşılayan tedarikçiler ve müşteri olan hastalar arasındaki iletişimin etkili gelişmesi ve bağ kurulmasını sağlamada yardımcı olan kurum yöneticisidir. Hedeflenen düzeye ulaşılmasında sunulan hizmet kalitesini yakalamada sağlık çalışanları etkin rol oynarken, tedarikçilerin zamanında tıbbi malzemenin sağlanması ve müşteri olan hastanın hizmetine sunulmasını organize ederek müşteri memnuniyetinin sağlanması, yöneticinin planlı çalışmaları ile yürütülerek gerçekleşmektedir. Sağlık kurum ve kuruluşlarının sistemli, düzenli işleminde, hedeflenen kaliteli sağlık hizmetini yakalamada ve müşteri memnuniyetini sağlamada hastane yönetimi önemli bir yere sahiptir.

Hastaneler, idari ve sağlık yönetimi şeklinde idare edilmektedir. Sağlık personeli haricindeki personelin sevk ve idaresi hastane müdürü tarafından, sağlık personelinin sevk ve idaresi hastane yöneticisi ve ona bağlı birimler tarafından yürütülmektedir. “Hastane yönetimi, başhekim ve başhekim yardımcıları, hastane başmüdürü, hastane müdürü, hastane müdür yardımcısı ile başhemşireden oluşan yönetici grubudur. Hastane yöneticilerinin amacı: hastane kaynaklarını ve hastane personelinin bilgi, beceri ve tecrübeleri maksimum düzeyde hastane amaçlarına yönlendirerek, örgütsel amacı etkin, verimli ve ekonomik olarak gerçekleştirmektedir. Bu nedenle hastane yöneticilerinin görevlerini çok iyi

¹ N. Özarallı – A. Torun, “Biçimsel ve Biçimsel Olmayan İletişim, Yönetici ile Kuruma Duyulan Güven ve Üstün Uzmanlık Gücü Arasındaki İlişkiler” Bilim Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, C. VI, S. II, <http://beykon.org/dergi/dergi2011>, (30.04.2013)

başarmaları gereklidir.”¹ Sağlık kurum ve kuruluşlarının yönetim yapısında değişiklikler olmuştur. Yeni oluşturulan yönetim şekli Kamu Hastaneler Birlikleridir. Kamu hastaneleri birliğinin başı genel sekreter, tıbbi, idari ve mali hizmet oluşmaktadır. Birliğin amacı, sağlık kurumlarının kaynaklarını en etkin ve verimli biçimde kullanarak kaliteli sağlık hizmeti sunmaktır. Sağlık çalışanlarının bilgi ve becerilerinden yararlanmak hizmet sunum kalitesinde hedeflenen düzeye ulaşılması sevk ve idarenin başarısına bağlıdır. Sağlık kurum ve kuruluşlarının amacı sağlık hizmeti üretmek olduğu için bu hizmetin daha kaliteli ve hedeflenen düzeyde olmasını tamamen periyodik olarak hizmet içi eğitimler düzenlenmelidir. Sağlık hizmet sunumunun daha verimli ve kaliteli olması yöneticiler ile sağlık çalışanları arasındaki etkin iletişim kurulmasına bağlıdır. Yönetimin başarıyı yakalayabilmesi için kendi içinde görev paylaşımı yapması gerekmektedir. Görev paylaşımından sorumlu alt yönetim pozisyonunda bulunan yönetici üst pozisyonda bulunan yöneticiye karşı sorumludur. Sağlık hizmet sunumundaki hizmetlerin alt yönetim grubunda bulunan yöneticiler tarafından hazırlanacak raporların üst yöneticilere sunulması, üst yöneticilerinde verilen hizmetleri takip etmesi oluşabilecek eksikliklerin tespiti ile kaliteli hizmet sunumunda daha da etkili olmakta ve başarı yakalanmaktadır.

Hastanelerde yöneticinin etkili bir iletişim ile başarıyı sağlaması ve yöneticinin başkalarını etkileyerek ikna edici iletişimi kullanması gerekmektedir. Başarılı bir yönetici çalışanlar arasında duygusal bağ kurarak, çalışanlar üzerinde etkili tutum değişikliğine neden olabilir, bu da konsantrasyonu artırabilir ve motive eder. Hastaya verilen sağlık hizmetindeki etkili iletişim kaliteyi artırır. Yöneticiler, oluşan iletişim zafiyetini getirmek için iletişim tekniklerini kullanarak çalışanlar ve hastalar üzerinde güven oluşturabilir. “Bir yönetici etkili bir iletişim sağladığında bilgi geçişi, motivasyon, kontrol ve duygusal etki gibi konularda bir birleştirme başarısı sağlamış olmaktadır. Tüm kurumlarda olduğu gibi sağlık kurumlarında da bu iletişimin sağlanması çok önemlidir. Sağlık kurumlarında etkili bir iletişimin önündeki örgüt yapısından kaynaklı engel sayısı çok fazladır. Zaman darlığı, örgütsel felsefe, hiyerarşik düzeylerin sayıca çokluğu ve güç dengesi bu engeller arasındadır.

¹ B. Ak, “Sağlık Bakanlığı Devlet Hastaneleri Hastane Yöneticilerinin Yönetimsel Başarı Düzeyleri Hakkında Bir Araştırma” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C. 1, S. 1, Ankara, 1992, s. 110

Bir diğerk önemli engel kaynağı ise özellikle dış paydaşlara yönelik mesajlarda kullanılan terminolojidir. Kişisel algılar, kişilikler, algıda seçici olma, cinsiyet, yaşam stili, politik düşüncelerde iletişim engelleri olarak iletişim zafiyetini oluşturmaktadır. Bunların farkındalığı içerisinde olma durumunda ise, örgüt yöneticilerine pek çok farklı kılavuz önerilebilmektedir. Hiyerarşik düzeylerin azaltılması, empatinin kazandırılması gibi etkili kişiler arası tekniklerin kullanılması bu kılavuzlar arasında sayılabilir. Sağlık kurumlarında inandırıcılık yönetici, sağlık çalışanları ve hastalar açısından son derece önemli bir kavramdır. İnanmak ve güvenmek iletişimi etkili kılar. Başkalarını etkilemek, görüşlerini değiştirmek ikna yeteneğini de gerektirmektedir. Verilen mesajın inandırıcı olması, personel veya hasta tarafından kabul görmesi için verilen bilgi ile elde edilen sonucun tutarlı olması gerekir. Örgütlerde, yönetsel olarak ve hasta ile ilişkilerde de kullanılabilir tek yöntem bireyleri ikna etmektir. İknaya yönelik iletişim üç amacı hedefler. Bunlar; Karşı tarafta yeni bir tutum geliştirmek, Karşı tarafta var olan tutumun şiddetini artırmak ve Karşı tarafta var olan bir tutumu değiştirmek. Her üç amaç içerisinde en güç olan, var olan tutumu değiştirmektir. Tutum değişikliği yaratabilmek için iletişim öğeleri olan kaynak, mesaj, ortam ve hedef taşıması gereken özelliklere kavuşturulmalıdır.”¹ Yöneticinin etkili iletişim kurması çalışanların motivasyonunu artırır. Yönetici çalışan ilişkisinde etkili iletişimin kullanılması duygusal bir bağın kurulmasını sağlar. Bu nedenle kurum içinde etkili iletişimin, etkin olarak kullanılması çok önemlidir. Sağlık kurumunda yönetici pozisyonunda bulunan kişiler doğru, dürüst ve eşit davranış göstererek her kesimin güvenini kazanmalıdırlar. Sağlık yöneticileri çalışanları ve hastalarının inancını ve güvenini kazanması çok önemlidir. Yöneticinin bilgi, beceri ve tecrübesi karşı tarafı etkileyerek olumlu tutum değiştirmesine neden olacaktır.

Hastanelerde, sağlık bakım hizmeti alan hastaların memnuniyeti hastanenin yönetim kalitesini etkilemektedir. Sağlık hizmeti alan hastaların aldıkları hizmet karşılığında tatminkar olmaları sağlık hizmet sunumunda önemli yere sahiptir. Sağlık çalışanlarının sundukları hizmetin karşılığında hasta memnuniyeti öne çıkmaktadır. Bu çalışmalar sağlık kurumunun hizmet kalitesini göstermektedir. “Sağlık hizmet

¹ A. E. Esatoğlu, “Sağlık Kurumlarında Koordinasyon ve İletişim” Sağlık Kurumları Yönetimi – II (Ed. Y. Çelik), Eskişehir, 2013, ss. 186,190

sunumunda memnuniyet kavramı, son yıllarda önem kazanan bir konu olmuştur. Sağlık kurumlarının memnun etmesi gereken geniş ve heterojen bir müşteri grubu bulunmaktadır. Eskiden sağlık kurumlarının müşterisi denildiği zaman sadece hastalar akla gelirken, günümüzde, sağlık hizmetleri üretimi sürecine katılan tüm birey ve kurumlar, müşteri olarak kabul edilmektedir. Hastalara yani dış müşterilere sunduğumuz hizmetin kalitesi iç müşterimize sunduğumuz hizmetle doğru orantılıdır. Bir zincirin halkaları gibi birbirini tamamlar. Zincirin halkalarından birinde kopukluk olduğunda dış müşteriye verdiğimiz hizmetin kalitesinde aksamalar olur. Dolayısıyla, sağlık hizmetlerinde memnuniyetin konuşulduğu pek çok platformda yanlış anlaşıldığı gibi sadece hastanın değil sağlık çalışanında memnuniyeti çok önemlidir. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti, hastanın beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet düzeyi arasındaki fark olarak tanımlanır. Hasta memnuniyeti sağlık bakım hizmetlerinin yapısı, süreci ve çıktısı hakkında yararlı bilgiler verir. Hasta tatmini ölçüm sonuçları, örgüte bir ayna görevi yaparak kendilerini değerlendirme olanağı sağlar. Hasta memnuniyeti, sağlık kuruluşlarının üstünlük veya zayıflığını ortaya koymalarına katkı sağlar. Algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, maliyetlerin düşürülmesi ve rekabet avantajı elde edilmesi açısından önemlidir. Hizmetlerden memnun olan hastalar, hekim ve diğer sağlık personelinin önerilerine titizlikle uyar. Sağlık hizmetinden memnun kalan bir hasta, gereksinim duyduğunda yeni aynı sağlık kurumunu tercih edecektir. Aldığı bakımdan tatmin olmayan hastalar, hastane hizmetlerine ilişkin deneyimlerini tatmin olanlara göre daha çok başkalarıyla paylaşmaktadır.”¹

Sağlık kurumlarının işleyişi bakımından hastane yönetimine önemli görevler düşmektedir. Hastane yönetimi hiyerarşik yapıda çalışanların sevk ve idaresinden sorumlu olduğu kadar hastaya karşı da hizmet sunumundan sorumludur. Hastane yönetimi, hastayı müşteri olarak kabul etme ve hasta memnuniyetini ön planda tutarak kalite standartlarında hizmet sunumu verilmelidir. Hastanın müşteri olarak kabul eden ve müşteri olarak görmeyen görüşlerin bulunduğunu savunanlarda

¹ A. Özer – E. Çakıl, “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler” Tıp Araştırmaları Dergisi, C.5, S.3, 2007, s.141, <http://www.tader.org/tader53/Aralik2007-64-67.pdf>, (15.05.2013)

bulunmaktadır. Verilen hizmetten memnun kalan hastalar, sağlık kurumuna ve çalışanlarına güven duyacak, bu durum tercih etme sebebi sağlıma kavuşma olacaktır.

8. HASTA İLE SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİNDE DAVRANIŞLAR

Sağlık personeli ile hasta iletişimde uyulması gereken davranış özellikleri bulunmaktadır. Sağlık hizmeti sunumunda oldukça öneme sahip iletişimin etkili şekilde işlemesi için, sağlık personelinin iletişim sürecinde geçen davranışsal iletişim özelliklerini iyi bilmesi gerekmektedir. “Öncelikle sevgi-saygıdır. Ve tabî ki güvendir, dürüstlüktür. Hastanın size, sizin hastaya güven duymanızdır. Tabî ki hakkaniyet ölçüleri içinde ilişki kurmanızdır. Adaleti gözetmenizdir. Eşitlik ilkesine olabildiğinde riayet etmenizdir.”¹ Bu araştırmada hasta ile sağlık personeli iletişimde davranışlar boyutunda da ortak kavramlara yer verilecektir. Sağlık personeli ile hasta iletişimde iletişimin etkili ve etkin olmasının özellikleri; ilgili olma, sabırlı olma, güler yüzlü ve hoşgörülü olma, saygılı olma, herkese eşit davranma, hastanın güven duymasını sağlamak, otorite, empati kurmak, önyargı durumu ve sağlık personeli imajıdır. Aynı başlıklar altında incelenecek olan ve kavram özellikleri birbirine yakınlığı önem taşımaktadır. Sağlık hizmet sunumunda, hastaların içinde bulunduğu ruh haline dikkat edilerek iletişime geçilmelidir. Bu dikkat düzeyinin belirlenmesi için ise hem sağlık personelinin hem de hastaların ve bilhassa hekim ve hemşirelerin belirtilen davranışlara uyması gerekmektedir.

— **İlgili ve Saygılı Olma:** Sağlık kuruluşlarına gelen hasta bulunduğu ruh hali ile tavır ve davranışlarıyla ilgiye muhtaç olduğunu belli ederek, sağlık personelinin ilgi beklemektedir. Buna yönelik sağlık personeli, hastaya karşı göstereceği sevgi, saygı ve samimi davranışlarla hastanın kendisine ilgi gösterildiğini anlamasını sağlar. “İnsanın bir diğer insandan aldığı ileti, tepkisel davranışını oluşturmasında bire bir etkili olsa da, bu iletinin alıcı tarafından yorumlanıp yeniden anlamlandırılması, davranış oluşumu açısından çok daha önemlidir. İletiyi yorumlayan kişi, önceki yaşamıyla ilgili bilgi ve deneyimlerine başvurur ve

¹ T. Özlü, Hasta ve Sağlık Çalışanları İlişkileri,,<http://sbu.saglik.gov.tr/hastahaklari/elektronikkitap/calisaniliski.htm>, (16.05.2013)

davranışını buna göre oluşturur.”¹ Hasta gördüğü ilgi karşısında duygusal bir rahatlığa kavuşur, kendini güvende hisseder. İlgi gören hasta sağlık personelinin işini olumlu yönde kolaylaştırır. İlk görüşmede hastayla tanışmak için biraz zaman ayırmak çok etkilidir. Hastaya konuşma olanağı vermek, ona doğru eğilerek dinlemek ve açık uçlu sorular sorularak hastanın cevaplarını dikkatlice dinlemek, iletişimde olumlu yönde etki yapar. Hastanın, sağlık personeline kendisini ve endişelerini ifade etmesine olanak sağlayarak, sağlık personelinin hastanın duygularını anladığını ifade ederek, geri bildirim vermesi, hastanın varlık duygusunu pekiştirir, rahatlamasını sağlar. Konuşulanları kısa cümlelerle geri yansıtmak, hasta üzerinde olumlu etki yapar. İlginin, hasta ve sağlık personeli arasındaki iletişimde olumlu etki yaptığı anlaşılmaktadır. Sorguya çekmek, yorum yapmak, açıklama istemek, onaylanmayacak durumu onaylamak, mantıksal karşı çıkmak, sürekli nasihat vermek, konuyu değiştirmek ve varsayımlar üretmek gibi yaklaşımlar hasta ile iletişimin bozulmasına sebep olacaktır. Böylece hastanın sorunu anlaşılmayacak, gereksinimi olan yardımı alamayacaktır. Bunlar da iletişimi olumsuz yönde etkilemektedir.

Hasta ve hasta yakınlarının, hastanın tedavi için gittiği sağlık kuruluşunda saygı kuralları içinde karşılanması hasta ve hasta yakınları üzerinde olumlu etki yapacaktır. Bu durumdan olumlu etkilenen hasta ve hasta yakınlarının sağlık çalışanlarına göstereceği saygı, sağlık çalışanlarının işini kolaylaştıracaktır.

— **Sabırlı, Güler Yüzlü ve Hoşgörülü Olma:** Hasta ve hasta yakınlarını karşılarırken güler yüz gösterilmeli, sorunlar dinlenirken sabırlı ve hoşgörülü olunmalıdır. Bu iletişim süreci hasta ve hasta yakınları tarafından fark edilmelidir. “Hastayı ve hastanın ailesini selamlarken gülümseyin. Hastanın sorunlarını dinlerken ciddi bir tavır takınmanız gerekeceği için açıkça gülümsemek için bir şansınız olmayabilir. Gülümseme, dünya kültürlerinin hepsinde memnuniyeti göstermenin en eski ve en evrensel yoludur. Hastalara, onları gördüğünüze sevindiğinizi ve onlardan hoşlandığınızı açıkça gösterir.”² Hasta ve hasta yakınlarına gösterilen güler yüz ve hoşgörü, hastanın kendini daha rahat ve daha iyi durumda olduğunu hissederek

¹ Bıçakçı, s. 90

² J. Desmond – L. R. Copeland - M.D., Günümüz Hastasıyla İletişim, (Çev. D. Yamaç – E. Tekin), Ankara, 2010, s. 25

sorunlarını kolayca anlatabilecektir. Sorunların sabırla ve ciddiyetle dinlenmesi, tedavi edici düzeyde doğru yolun izlenmesini kolaylaştıracaktır. Aksi durumlarda, iletişimde aksamalar olabileceği gibi tedavi edici unsurlarda zorlaşacaktır. Hasta ve hasta yakınlarına güler yüz ve hoşgörü gösterilmesi iletişimin en etkili yoludur. Hastaları gördüğünüzde güler yüz göstermeli, gösterilmediğinde ve güler yüzlü olunmadığında beklenilmeyen davranışlarla karşılaşılacağı bilinmelidir. Hasta ve hasta yakınları psikolojinizi bozarak, el kol hareketleriyle olumsuz hava oluşturacaktır. Sağlık kuruluşuna gelen bir hasta şiddet gösterdiğinde, ona güler yüz ve hoşgörü gösterilmesi ve sorunları sabırla dinlenmesi halinde hasta üzerinde olumlu etki yapabileceği gibi hastayı sakinleştirecektir.

— **Güven ve Herkese Eşit Davranma:** Hasta ve hasta yakınları sağlık kurumlarına gittiklerinde endişe içinde oldukları için kendilerini güvende hissetmezler. Bu durumda sağlık çalışanlarına büyük görev düşmektedir. “Sevgi ve güven kavramları, kişilerarası iletişimin ve insan ilişkilerinin doğasını, ömrünü, biçimini, özelliğini etkileyen önemli faktörlerden biridir. Kişilerarası iletişimde ilk izlenim ve imaj ilk ilişki düzeyini ve yönünü belirliyorsa, daha sonrasında da kişilerin güvenirliliği ve aradaki sevgi bağı ilişkilerin devamlılığında etkili olmaktadır.”¹ Sağlık kuruluşlarında, hasta ve hasta yakınlarının ilk izlenimi çok önemlidir. Sağlık çalışanlarının, hasta ve hasta yakınlarına hizmet anlayışı içinde gösterdikleri yaklaşım, hastaların üzerinde güven oluşumunda etki oluşturur. Sağlık kurumlarının, teknolojik yönden yeterli seviyede, sağlık çalışanlarının da bilgi ve deneyime sahip olması hasta da güven hissi uyandıracaktır. Verilen sağlık hizmeti anlayışı içinde, hastaların sağlık personeline ve tıbbi bakıma güven duymaları sağlanacaktır.

Sağlık hizmetlerinde, söz konusu insan sağlığı olunca milliyet, ırk, din ve mezhep ayırımı yapılmaksızın herkese eşit davranılmalı ve hizmet verilmelidir. “Sağlığın temel bir insan hakkı olduğu ve sağlık hizmetlerinden herkesin eşit yararlanması gerektiği genel kabul görmektedir. Sağlık hizmeti verenler sağlık

¹ Işık, s. 79

bakımında adil ve eşit davranmalıdırlar.”¹ İnsan sağlığı her şeyin üstünde olduğundan kişi ayırımı yapılmaksızın eşit davranılmalıdır. Zor durumda kalan ve sağlık açısından sorunu bulunan ve farklı bir ırka tabi olan insanı ahlaki olarak görmezlikten gelinmemeli gerekli sağlık hizmeti verilmelidir. Uluslar arası alanda ayırım yapılmadan insan sağlığına önem verilmektedir.

— **Yardım Edici İletişim ve Önyargı:** Sağlık kurumlarında çalışan personel, hasta ve hasta yakınlarını doğru yönlendirerek her konuda yardım etmelidir. Bu anlamda sağlık çalışanları hasta yararına yaklaşım göstermelidir. “Yardım etmek, insanların duygu ve düşüncelerini anlayarak problem çözümünde yol göstermektir. Bireylerin fiziksel, psikolojik, sosyal ve kültürel bütünlüğünü bozabilecek bir durumda ortaya çıkan ve giderilmesi gereken gereksinimleri doğrultusunda bireyin desteklenmesidir.”² Sağlık çalışanları, hastanın duygularını açıklamasına imkân verecek şekilde rehber olmalı ve yaşama tutunabilmeleri için destek olmalıdırlar. İletişimi kolaylaştırıcı teknikleri ve sorunları çözebilme yöntemlerini bilmeleri gerekmektedir.

Önyargı herhangi bir kişinin konu hakkında olumsuz olarak fikir beyan etmesidir. Önyargılı olan kişi, peşin hükümlerle harekete geçerek düşünce yapısını savunması ile davranış göstermektedir. “Hoşnutsuzluk, korku, kin ve nefret türü olumsuz duygularla yüklü bir davranış olup adil olmayan bir tür karşı davranıştır. Üç bileşenle eyleme geçer. İnançlar, duygular ve eğilimler.”³ Hem hastanın hem sağlık personelinin olumsuz önyargıya sahip olmaları iletişimin olumsuz yönde başlamasına neden olacaktır. Sağlık personelinin hastaya karşı önyargılı olması, hastayı kabullenmesi beklenemez. Bu nedenle, sağlık çalışanları hastaya karşı önyargılı olarak yaklaşım göstermemelidir. Hiç kimse bir başkasına karşı önyargı olmadan yaklaşım göstererek davranışta bulunmamalıdır.

— **Otorite ve Stres:** Otorite, uzmanlık alanında bilgi ve deneyimi olan kişinin karşı tarafı etkilemesi sonunda saygı kazanılmasıdır. Otorite, farklı uzmanlık

¹ İ. Altun, “Etik ve Değerler” Hemşirelik Esasları, (Ed. T. Atabek Aştı – A. Karadağ), İstanbul, 2012, s. 115

² B. Üstün – E. Akgün – N. Parlak, Hemşirelikte İletişim Becerileri, İzmir, 2005, s. 117

³ Ü. Varlık, “Önyargısız düşünceler” <http://blog.milliyet.com.tr/Blog.aspx?BlogNo=194035>, (27.06.2013)

alanlarında bulunan kişilerin birbirlerine karşı sorumluluklarını kabullenerek görevlerini yapmalarıdır. “Otorite, kişinin iş tanımından, o işte kendisinden beklenen bazı sorumluluk ve görevleri yerine getirmesinin uygun görülmesinden ve başkalarının bunları kabullenmesinden gelir.”¹ Hasta ile sağlık personeli arasında olumlu bir iletişimin gelişmesi için, sağlık personelinin bilgi birikimi ile hasta üzerinde etkili olmasıdır. Sağlık personelinin hastaya karşı güç otoritesini kullanması hastada kaygı ve korkuyu arttıracaktır. Bu nedenle sağlık personelinin hastaya karşı uzmanlık, iş ve anlaşma otoritelerini güvenle kullanmaları uygundur.

Stres, insanların ruhsal durumu ile ilgilidir. Stres insanı ruhsal bunalıma sürükleyebilir. Hastaların sağlık personeline şikayetlerini ve sorunlarını nasıl anlatacağını bilememesi ve sağlık personelinin de kendilerinden neler beklendiğini bilmemesi durumunda ortaya çıkan insanların farklı davranmalarına neden olur. “Birey ve çevrenin karşılıklı olarak birbirini etkilediği bir süreç içerisinde, bireyin çevresel uyarıcıları tehdit olarak algıladığı ve kendisinin sahip olduğu özelliklerin üzerinde beklentilerle karşılaştığında ortaya çıkan hoş olmayan bir durum olarak tanımlanmaktadır.”² Stres, insan yaşamının her alanında var olan, ruhsal olarak yorgunluğa sebep olan psikolojik bir durumdur. Stresli olan hastalar bu durumların çoğu zaman gizlerler ve sorunlarından söz etmezler, stresli olduklarını kabullenmezler. Stres, hastayı ruhi bunalıma sürükleyerek davranış bozukluklarına yol açabilir. Bu durumda sağlık çalışanlarının görevi hastaya hoş görülme davranarak sorunların çözümünde yardımcı olmaktır. Hastalarda, sağlık personelinin stresli bir ortamda çalıştığını düşünerek, sağlık personelinin zor durumda bırakacak davranışlardan kaçınmalıdır.

—**Empati:** Canlılar ve insanlar yaşam süreleri içinde iletişime ihtiyaç duyarlar. İletişim, canlılar içinde insanın yaşam süreci içinde önemli bir yere sahiptir ve duygularıyla hareket eden insanlarda iletişim farklı olarak gelişmektedir. “Empati, bir insanın kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygu ve

¹ Gordon – Edwards, s. 37

² Üstün – Akgün – Parlak, s. 74

düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır.”¹ Empati kurmak canlılar arasında sadece insanlara mahsus bir iletişim becerisidir. Empati kurmak, insanın kendisini, iletişim içinde olduğu kişinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini doğru olarak algılayıp ona yansıtmasıdır. Yani, kişinin iletişim içinde olduğu karşısındaki insanın olaylara bakış açısıyla bakmasıdır. İnsanlar iletişim içinde olduğu insanların yerine kendilerini koyarak onun duygu ve düşüncelerini anlayarak olayları onların bakış yaşamaya çalışmalarıdır. Böylece empati gerçekleşerek ve psikolojik destek kolaylaşacaktır. Sağlık sunum hizmetlerinde hastanın psikolojik olarak duygu, düşünce ve davranışlarında bozukluk olması, sağlık personeline karşı saldırgan bir tutum göstermelerine neden olabilir. Bu durum karşısında sağlık personelinin hastanın manevi yönünü görmesi ve kendini onun yerine koyarak yardımcı olmaya çalışması, hastanın yumuşamasına, duygu, düşünce ve davranışlarına yansiyarak rahatlamasına yol açacaktır.

—**Sağlık Personelinin İmajı:** Sağlık kurumlarının, halk arasında iyi bir konuma sahip olması, fiziki yapıya ve sağlık personelinin vereceği kaliteli hizmete bağlıdır. Sağlık kuruluşlarına gelen hastalar öncelikle önyargıya sahiptirler. Bu durumda sağlık çalışanlarının, hastaların sağlık kurumuna önyargılı geleceklerini bilmeleri gerekmektedir. “Kişilerin zihinsel haritalarını kullanmak suretiyle oluşturduğu yargılar, algılama sürecindeki temel belirleyicilerdir. Kişi dünya ile ilgili yargılarını oluştururken, iç dünyalarının da etkisinde kalmaktadır. Algılama süreci, kişilerin inanç-değer-tutum davranış oluşumu ile açıklanabilmektedir. Dolayısıyla imaj, içsel ve dışsal faktörlerin birlikte etkili olmasıyla oluşmaktadır.”² Sağlık kuruluşlarının imajı hastaların üzerinde olumlu etki yapabileceği gibi olumsuz etki de yapabilir. Dış görünüm sağlık kuruluşlarının imajını desteklemelidir. Dış görünüm, kişinin şahsına gösterdiği özen ve kendisine verdiği değer bir göstergesidir. Sağlık personeli ile hasta iletişimde, iletişim kurallarının iyi bilinmesi iletişim açısından önem taşımaktadır. Sağlık personeli ve hasta iletişimde sözel iletişim önemli bir yere sahip olduğu kadar sözsüz iletişimde önemli bir yere

¹ Ş. Elcil, “Halkla İlişkiler Uygulayıcılarının İletişimsel Başarısını Etkileyen Bir Faktör Olarak Empatinin Rolü” Halkla İlişkilerin İletişim Öznesi : Empati, (Ed. Y. D. Ertürk), İstanbul, 2010, s.33

² M. Özata, İ. Sevinç, Hastanelerde Kurumsal İmajın Ölçülmesinde Dikkate Alınması Gereken Faktörlerin Belirlenmesi, Konya, 2009, s. 60

sahiptir. Hasta ile sözel olarak bağ kurularak olumlu davranışlarla yaklaşım gösterilmesi sayesinde hasta hakkında birçok bilgiye ulaşılabilir. Sözsüz iletişimde sağlık personelinin duruşu ve hareketleri hasta üzerinde olumlu ve olumsuz etki yapabilmektedir. Bu durumda sağlık personeli, beden dilini iyi kullanarak hasta üzerinde etki yaparak güvenini kazanabilmelidir. Sağlık personelinin yüz ifadesi bile hastanın korku ve endişelerini gidermesi bakımından olumlu ya da olumsuz etki yapabilecektir. Bu durumda, beden dilinin doğru kullanılması sağlık kurumlarında önemli bir yere sahiptir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HASTA HAKLARI VE MESLEKİ ETİK

1. HASTA HAKLARI

İnsanın, dünyaya geldiği andan itibaren kazandığı ve yaşamı devam ettiği sürede hukuk düzeninin verdiği maddi ve manevi hakları bulunmaktadır. İnsanlar onurlu ve özgür doğduğundan, hak ve saygınlık bakımından eşitlik olgusu insan onurunu yüceltir. Dünyada, insan haklarının sağlanabilmesi farklı tarihlerde bildirgeler yayınlanarak düzenlemeler yapılmıştır. “Çeşitli insan hakları bulunmaktadır. Bu haklar kazanımlara göre kuşaklara ayrılmıştır. Bu kuşaklarda bulunan haklar tabloda ayrıntısıyla gösterilmiştir.

Tablo 2: İnsan Hakları



Kaynak: E. Özkan, “Hasta Hakları”,

<http://bilheal.bilkent.edu.tr/aykonu/ay2007/Mayis07/hastahaklari.html>, (04.03.2014)

İnsan, sadece insan olmasından dolayı doğuştan bazı hakları kazanarak dünyaya adımını atmaktadır. Bu haklardan birisi de en temel hak olan sağlık hakkıdır. Bu hakkın sunumu da kaliteli ve eşit olmalıdır.”¹ İnsanların, sağlık hizmetlerinden istediği gibi faydalanma ihtiyacı bulunmaktadır. Bireylerin sırf insan

¹ E. Özkan, “Hasta Hakları”, <http://bilheal.bilkent.edu.tr/aykonu/ay2007/Mayis07/hastahaklari.html> (04.03.2014)

olmaları sebebiyle sahip buldukları bu hakların sağlanması için, anayasal haklar ve milletlerarası antlaşmalar, kanun ve diğer mevzuat hükümleri ile bu haklar teminat altına alınmıştır. Yaşayan bir canlı olarak her insanın, insan olması dolayısıyla saygı görmeye hakkı vardır. Bireyler kendi yaşama biçimini belirleme hakkına sahiptir. Kişilerin fiziksel ve zihinsel bütünlüğe sahip olma hakkı bulunmaktadır. İnsanlar özel yaşamında saygı görmeye ihtiyaç duyarlar. Bu itibarla koruyucu sağlık hizmetlerinden yararlanma ve kademeli olarak da olsa en yüksek sağlık seviyesine kavuşma hakkına sahiptirler. Sağlık çalışanları olarak, hastalara sağlık hizmetlerinden tam olarak yararlanma konusunda gerekli hassasiyet gösterilerek yardım etmek, hastalarla sağlık çalışanları arasındaki ilişkiyi destekleyerek geliştirmek, hastaların sağlık hizmeti alım sürecinde, aktif katılımlarını sağlayacaktır.

Sağlıkta dönüşüm programı kapsamında yürütülen çalışmalarda hasta hakları uygulama maddelerinde belirtilen haklar doğrultusunda yürütülmektedir. “Hasta hakları, insan hak ve değerlerinin, esas olarak sağlık hizmetlerine uygulanması durumudur. X Hastanesi kurum olarak uymayı taahhüt ettiği haklarınız ve sorumluluklarınız konusunda sizi bilgilendirmeyi görev kabul etmiştir. Bu haklar;

- Hizmetlerden yararlanma hakkı,
- Saygı ve itibar görme hakkı,
- Mahremiyet hakkı,
- Kimlik bilme hakkı,
- Bilgi edinme hakkı,
- Haberleşme hakkı,
- Danışma (Konsültasyon) hakkı,
- Planlanan tedaviyi reddetme hakkı,
- Ziyaret ve refakatçi bulundurma hakkı
- Müracaat, şikayet ve dava hakkı
- Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda alma hakkı
- Dini hizmetlerden faydalanma hakkı”¹

¹, Hasta Hakları ve Sorumlulukları, <http://hastaneciyiz.blogspot.com.tr/2010/09/hasta-haklari-hasta-haklarinin-onemi.html>, (31.03.2014)

Hastaların, başvurularının değerlendirilmesi neticesinde, hasta hakları başvurularının büyük çoğunluğunun sağlık çalışanlarının hastalarla iletişimlerinde yaşadıkları sorunlardan kaynaklandığı görülmektedir. Hastaların şikâyetine sebebiyet veren hususların düzeltilmesi ve hasta memnuniyetinin artırılması için hastanın tedavisine ve bu konuda alınacak kararlarda etkin olarak katılmasının, iletişimdeki önemi büyüktür. Vatandaşların sağlık hizmetinden etkin olarak faydalanabilmeleri için hastaların hak ve sorumluluklarını belirten dökümlerle bilgilendirilmeleri sağlanmalıdır. Hastaların sağlık kuruluşlarından daha etkin ve verimli hizmet alabilmeleri için işleyiş konusunda yeterli derecede bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Bunun yanında hastaların hakları olduğu gibi sorumluluklarının da olduğu bilinmelidir.

Uygulamalı olarak, hasta eğitimi, genel eğitim haline getirilerek sağlık hizmetinin etkinliği artırılarak sürdürülmelidir. Hasta hakkı ile ilgili gerekli görülen düzenlemenin yapılması ve düzenli başvuru mekanizmaları oluşturarak sağlık hizmeti ortamında kontrollerin yapılması sağlanmalıdır. Hasta ve sağlık çalışanları arasındaki ilişki daha çok sağlık hizmeti alacak hastaların insan olduğu düşünülerek insancıl bir yaklaşım içinde gösterilmelidir. “Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek devletin ve vatandaşların ödevidir. Devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak; insan ve madde gücünde tasarruf ve verimi artırarak, işbirliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler. Devlet, bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kurumlarından yararlanarak, onları denetleyerek yerine getirir. Sağlık hizmetlerinin yaygın bir şekilde yerine getirmesi için kanunla genel sağlık sigortası kurabilir.”¹

Ülkemizde hasta hakları, Anayasanın 56. maddesi, tüzük, yönetmelik ve yönerge ile düzenleme yapılmıştır. Hastaların, temel hasta hakları ve sağlık hizmetlerinden genel olarak faydalanma hakları bulunmaktadır. Hastalar, sağlıkları hakkında bilgilendirilme ve bilgi isteme hakkına sahiptirler. Hastaların, sağlık

¹ Türkiye Cumhuriyeti Anayasası madde 56., <http://www.turkhukuk sitesi.com/mevzuat.php>, (30.04.2014)

kuruluşlarını ve bu kuruluşlarda çalışan sağlık personelinin tanıması ile gerekli bilgiye sahip olmaları neticesinde, dilediği sağlık kuruluşunu ve istediği hekimi seçme ve değiştirme hakkı vardır. Bilgilendirilen hastanın güvenli bir ortamda bulunduğu, verilecek bilgi ve hizmet doğrultusunda hastaya hissettirilmelidir. Dini vecibelerini yerine getirebilme hakkı bulunan hastaya ortam hazırlanarak yardımcı olunmalıdır. Hastanın da bir insan olması nedeniyle saygı gösterilerek rahat ve güvenli bir ortamda bulunduğu hissi verilerek, güveni kazanılmalıdır. Ziyaretçi kabul etme ve refakatçi bulundurma hakları vardır. Verilen sağlık hizmeti haklarının ihlali halinde ilgili kuruluşlara başvuru ve dava açma hakkı da bulunmaktadır. Hastalar, sağlıklarını konusundaki bilgilerinin gizli tutulmasını isteyebilirler. Tedavisi süren bir hastanın, tedaviyi reddetme ve tedaviyi durdurma hakları bulunmaktadır.

Hasta hakları, temelde insan haklarında eşitlik ilkesinin uygulanması ile herkesin eşit hakka sahip olduğu sağlık hizmetlerinde uygulanmasıdır. Hastanın, sağlık kuruluşlarında insan olarak saygı ve itibar görmesi hasta üzerinde etki yapabileceği gibi sağlık alanında herkesin eşit olduğu düşüncesi hakim olacaktır. İnsan haklarında ırk, din, milliyet, cinsiyet ve dil ayrımı yapılmaksızın aynı hakka sahipse sağlık kuruluşlarında da aynı eşit hakka sahiptir. “Hasta hakları esas olarak, temel insan haklarının ve değerlerinin sağlık hizmetlerine uygulanmasını ifade etmekte ve dayanağını insan haklarıyla ilgili temel belgelerden almaktadır. Bir başka deyişle, insan olarak saygı görme, kendi yaşamını belirleme, güvenli bir yaşam sürdürme, özel yaşama saygı gösterme gibi ilkeler, hasta haklarının temelini oluşturmaktadır. Çünkü, hasta olan yine insandır.”¹ Hasta, hastalığı konusunda bilgisiz olabilir. Kendini iyileştirecek konumda olmadığından sağlık personeline ihtiyaç duyar. Sağlık hizmetine ihtiyaç duyan hastaya sağlık çalışanları, hastaya gelebilecek zararı önleme, ilerlemiş olan hastalığı tedavi etme, hastanın sağlığına gereken önemi verme ve tercihlerine saygı göstermek zorundadır. Sağlık çalışanları, hastaya sağlık hizmetinde kusur etmemeye, hasta haklarına saygı, adalet ve mahremiyet gibi ahlaki kuralları göz önünde bulundurarak hareket etmelidirler. Sağlık çalışanları, zor durumda bulunan hasta karşısında her zaman güçlü durumda olduğundan, hastanın haklarını koruma ve yerine getirme vazifesi vardır. Sağlık

¹Birol, s. 19

kuruluşlarında hizmet alan hasta öncelikle hangi haklara sahip olduğunu bilmeyebilir.

Hastaların, psikolojik durumlarına göre hareket edilmeli ve hakları korunmalıdır. Hasta haklarının korunması, hasta ve sağlık çalışanları ilişkisine bağlıdır. Hasta ile sağlık çalışanları iletişim içerisinde olması nedeniyle her iki tarafın haklarının korunması demektir. Sağlık hizmet sunumunda, hastanın ve sağlık çalışanların iletişiminde psikolojik etki bulunmaktadır. “ İnsan psikolojisinin tanımlanmasını, kararların rasyonelliğini ve aslında insanın bütünü anlamaya yönelik bir disiplin olan ‘humanities’ (beşeri bilimler) ve etik yaklaşımlar ancak her özel durumu değerlendirerek hasta hakkını korumaya yardımcı olabilir. Hastanın hakkının korunması demek, aslında birbirine bağlı ilişkiler zinciri içinde hekimin de hakkının korunması anlamına gelmektedir. Bütün bunlar aslında kişi ve toplum bilincinin yükselmesi demektir.”¹ Biyoloji ve tıbbın uygulanması bakımından insan haklarının ve haysiyetinin korunması, tıbbın uygulanmasında ayırım yapmadan herkese, bütünlüklerine ve diğer hak ve temel hürriyetine saygı gösterilerek hizmet verilmelidir. İnsanın üstünlüğü, her şeyin üstünde tutularak hizmet anlayışı benimsenmelidir. Sağlık hizmetine erişimde adalet, sağlık gereksinimleri ve mevcut kaynaklar dikkate alınarak uygun nitelikteki sağlık hizmetlerinden adil bir şekilde yararlanmasını sağlayacak gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Sağlık alanında her türlü müdahalenin yapılabilmesi için, ilgili mesleklere tabi olanlar yükümlülüklerini standartlara uygun olarak yapmaları gerekmektedir. Sağlıkla ilgili müdahalenin yapılabilmesi için ilgili kişinin bu müdahale hakkında bilgilendirilmiş olmasına gerek duyulmaktadır. Müdahalenin gerçekleşebilmesi için ilgili kişinin mutlak suretle izin vermesi gerekmekte olup, bu kişiye müdahalenin amacı ve niteliği ile sonuçları ve tehlike hakkında önceden bilgilendirilme yapılmalıdır. Müdahale yapılacak kişinin karar aşamasının olumlu ya da olumsuz olma olasılığının ortadan kalkması için karar verme hakkının bulunduğu düşünülmelidir. Muvafakat verme yeteneği olmayan kişiler hakkındaki kararı, sadece temsilcisinin veya kanun tarafından belirlenen yetkili makam ve temsilcisinden izin

¹ H. Doğan - H. Hatemi. “Hasta hakları” Modern Hastane Yönetimi Dergisi, C. 8, S. 1, İstanbul, 2004, s. 2

alınmalıdır. Akıl hastalığı olan kişilerin korunması bakımından, ciddi nitelikte akıl hastalığı olan bir kişinin gözetim ve denetimde tutulabilmesi için tedavi edilmesi ve zarar görmemesi için muvafakat alınmadan, akıl hastalığının tedavi edilmesini amaçlayan müdahaleye tabi tutulabilir. Acil durumlarda kişinin muvafakati yeti alınmadan sağlığına kavuşması için gerekli olan tıbbi müdahale yapılabilir. Müdahale sırasında isteğini açıklayamayacak durumda bulunan hastanın, tıbbi müdahale için önceden açıklamalar bulunduğu istekler doğrultusunda müdahale yapılmalıdır.

Herkes kendi sağlığı hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir. Bununla birlikte bireylerin bilgilendirilmesi gerekmektedir. İstisnai durumlar bulunması halinde bilgilendirme konusundaki bazı bölümlere kısıtlamalar getirilebilir. Bir kimseye genetik konumundan dolayı ayrıcalık yapılması ve uygulama yapılması hasta haklarına aykırıdır. Genetik hastalıklara teşhis konulabilmesi ve hastanın sorunlu gen taşıyıp taşımadığını belirlemeğe yönelik testler, sağlık amacı güdülerek, sağlık amaçlı bilimsel testler ve araştırmalar için uygun genetik danışmanlık hizmeti verilerek hastanın bilgilendirilmesi sağlanır. Tıp alanında yapılan araştırmalar insan türünün ve sağlığının korunması amaçlanarak yapılır. Hastalığı hakkında araştırma yapılan hastanın durumu ve hastalığı ile ilgili araştırma sonucunun hastaya bildirilmesi hastanın hakkıdır. Araştırma, yetkili bulunan kurumun, araştırmanın amacının öneminin değerlendirilmesi ve etik bakımdan kabul edilebilirliğinin multidisipliner bir gözden geçirmeye tabi tutulması dahil olmak üzere araştırmanın bilimsel değerinin bağımsız bir şekilde incelenmesinden sonra onaylanması, onaylanan araştırma sonucunda hasta da tespit edilen bulgulara göre uygulanacak tedavi hakkında hastanın bilgilendirilmesi gerekmektedir. İstisnai durumlarda öngörücü şartlar altında, ilgili kişinin sağlığı üzerinde doğrudan yararlı sonuçlar beklentisinin bulunmadığı durumlarda hasta müdahaleye izin veremeyebilir.

Hasta, hastalığı hakkında sorduğu sorulara cevap bekler, sağlık çalışanlarının bu konuda ödev sorumlulukları bulunmaktadır. Hastanın sorularını dinleyen sağlık çalışanları, hastaların beklentilerine uygun cevaplar vererek hastanın memnun edilmesi sağlanmalıdır. Böylece hastanın, hastalığına uyumu sağlanarak, hastanın kendisine uygulanan tedavi hakkında ve yapılan tetkiklerin sonuçlarını kendisine

sunulan tıbbi işlemten sonra başka seçeneklerin olup olmadığını merak eder. Dolayısıyla, kendine neyin, niçin nasıl yapılacağını bilmeli, muayene ve tetkiklerden elde edilen sonuçları anlamalıdır. Eğer anlamadıysa, anlayacağı yönde uygun bir dille hastaya anlatılmalıdır. Verilen tedavinin şekli, süresi, olası bedeli ve riskin doğacağı seçenekleri hastaya açıklanmalıdır. Hasta tanı ve tedavi seçeneklerini, olası sonuçları iyi ve kötü sonuçlarını ve sağlık durumuyla ilgili en yeni tıbbi bilgileri öğrenme hakkına sahiptir. Bu konular hakkında sağlık çalışanları üzerine düşen ödev ve sorumluluklar doğrultusunda hastalara uygun bilgiler verilmelidir.

Hastalar, belirtilen hasta haklarının ve ilkelerinin, ihlalinin önlenmesi veya durdurulması için en kısa sürede, sağlık kuruluşunda hasta haklarına başvuruda bulunması ile hakların korunması için istekte bulunacaklardır. Aykırılık bulunmasının tespit edilmesi halinde yaptırımların uygulanmasını sağlayacaktır. Hasta, hastaya tanınan hak ve ilkeler doğrultusunda koruma altına alınmıştır. Sağlığın korunması demokratik toplumlarda kısıtlanamaz bir haktır. “Hasta hakları dediğimizde aslında konuyu ‘Bireysel’ ve ‘Toplumsal’ düzeyde incelememiz gerekir. Bireysel düzeyde, hasta ile hekim, diğer sağlık personeli ve yönetici ilişkisi karşımıza çıkmaktadır. Toplumsal düzeyde ise hasta ile toplum / yönetim / politik kararlar ilişkisi şeklinde ortaya çıkmakta olup buna sağlık hakkı ya da sağlık bakım hakkı denmesi daha doğrudur. Bu alanda, yukarıda da değindiğimiz gibi adalet ilkesi önemli bir yer tutmaktadır. Yani bireylerin sağlık hizmetlerini elde edebilmesi, sağlık hizmetlerinden faydalanabilmesi, sağlık hizmetlerine erişebilmesi anlamında sosyal boyutta bir meseledir.”¹ Hastaların, tıbbın uygulanmasında tanınan haklar koşulunda daha kapsamlı korunma önlemleri almalarını kısıtlayamaz veya engelleme yapacak şekilde yorum dahi yapılamaz. Tıp alanındaki gelişmelerin doğurduğu temel sorunların, özellikle ilgili tıbbi, sosyal, ekonomik, ahlaki ve hukuki yansımaları ışığında uygun şekilde kamuya açık tartışma konusu olmasını ve bunların muhtemel uygulamalarının uygun istişarelerle konu olmasını sağlayacaktır. Diğer taraftan bilgi vermek kaydıyla hasta hakları ilkelerine uyması zorunludur. Sağlık kurum ve kuruluşlarında sağlık hizmetlerinde hasta mağduriyetinin önlenmesi, hasta hakları mevzuatı başta olmak üzere mevzuatta toplumda öncelikli olarak korunması ve özel

¹ T.C. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Hasta Hakları Hizmet içi eğitimi, Yalova, 2004, <http://www.istanbulsağlik.gov.tr/w/hahsak/belge/kitap.doc> (31.05.2013)

tedbir alınması öngörülen vatandaşların sağlık hizmetinden de öncelikli olarak yararlandırılması sağlanmalıdır.

Sağlık çalışanlarının, hasta memnuniyeti bakımından hizmet içi eğitim ve çalışmaları düzenlenerek, bu çalışma ve hizmet içi eğitime gerekli önem verilerek hassasiyet gösterilmelidir. Sağlık çalışanları haricinde, güvenlik, temizlik ve diğer hizmet alımlarındaki şirketlerin çalışan personelde dahil olmak üzere iletişim ve eğitim almaları ile hastaya verilecek hizmet bazında, hastanın memnuniyeti artırılmalıdır. Sağlık hizmet sunumunda, poliklinik hizmetlerinin hastaları, hekim seçme ve değiştirme hakkına sahip oldukları ile ilgili sağlık kuruluşlarınınca düzenleme yapılmalıdır. Bu konuda hastaların yönlendirilebilmesi için, hekim seçme logosunun sağlık kurumlarında hastalar tarafından en iyi şekilde görülebilecek yerlere asılmalıdır. Bu kapsamda sağlık hizmet sunumu, hasta odaklı hizmet sunum yaklaşımı benimsenmelidir.

Hasta hakları bireysel düzeyde incelenebilir. Bireysel düzeyde, hasta ve sağlık çalışanları ilişkisi gerçekleşmelidir. Hasta haklarında, hasta ile sağlık çalışanları arasındaki ilişkide ortaya çıkan bir hak durumu söz konusudur. Sağlık çalışanı hasta ilişkisinde her iki tarafında yükümlülükleri ve sorumlulukları vardır. Hasta olarak hakları varsa sorumlulukları da vardır. Tek taraflı olarak sağlık kuruluşlarından sınırsız isteklerde bulunma hakkına sahip değildirler. Hastalarında sağlık çalışanlarına karşı sorumlulukları vardır. Sağlık kuruluşlarının çalışma düzeyini belirleyen kurallara, sağlık çalışanları kadar hastalar da uymalıdır. Hastanın sağlık kuruluşuna başvurmadan ve başvurduktan sonra ki süreçte uyması gereken kuralları ve yükümlülükler mevcuttur. Bireyler kendi sağlıklarına dikkat etmek için gereken hassasiyeti göstererek sağlıklı ve huzurlu yaşam için verilen tavsiyelere uymalıdır. Sağlıklı kalmaları için kendi bakımlarını yapmalıdırlar. Hastalar, sağlık sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerinde değişiklik olması halinde, değişen bilgilerini zamanında bildirmek zorundadırlar. Hastalar, başvurduğu sağlık kuruluşunun kural ve uygulamalarına uyarak, tüm sağlığı ile bilgileri tam ve eksiksiz vermelidirler. Hastanın, tedavi sürecinde belirlenen sevk zincirine uyması gerekmektedir. Hasta, sağlık çalışanlarına ve diğer hastaların ve ziyaretçilerinin haklarına saygı göstermelidir. Hasta, sağlık kuruluşlarında bulunan malzemelerin

kendisine yararlı olduğu gibi, kendinden sonra gelecek hastalara fayda sağlayacağını dűşünerek zarar vermemeye özen göstermeli, eđer zarar verirse, zarar verdiği malzemelerin zararını karşılamak zorunluluğu vardır. Tedavisi ve ilaçlarla ilgili tavsiyeleri dikkate almalı ve tedavi ile ilgili verilen tavsiyelerde anlamadığı durumların söz konusu olması halinde sorup öğrenmelidir. Uygulanacak tedaviyi reddetmesi veya kendisine sunulan önerilere uymamasından dolayı doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur.

2. MESLEKİ ETİK

Etik, bireyler arasındaki ilişkileri düzenleyen, tavır ve davranışlarını belirleyen ahlaki kuraldır. Etik, ahlaki kural olarak değerlendirilirse de ahlaktan farklıdır. Ahlak yöresel kural olarak kabul görürken, etik evrensel kabul gören kurallardır. Etik, ahlaki olanın özünü ve temellerini araştıran, ahlaki kurallarla desteklenen, insan davranışları ile problemlerini inceleyen felsefinin bir dalıdır. Etik, genel olarak disiplini içermesi ve içinde kuralları barındırması ile her alanda kendini gösterir. “Ahlak (aktöre – morality), huy, mizaç, yaratılış anlamına gelen ‘hulk’ sözcüğünün çoğulu olup, insanlar arası ilişkilerde uyulması gereken tinsel (manevi) ilke ve kuralları içerir. Ahlakın etkisi, yaptırımı, zorlayıcı gücü, insanın vicdanıdır. İnsan, duygusunu, düşüncesini, davranışını, tutumunu, eylemini ‘vicdanının sesine’ kulak vererek doğru – yanlış, iyi – kötü, olumlu – olumsuz olarak değerlendirir. Böylece birey, kendisi ile başkaları arasındaki ilişkilerde denge, düzen, denetim ve uyum sağlar.”¹ Etik yazılı bir kural değildir. Daha çok soyut ve manevidir. Yani vicdan muhasebesi olarak düşünülebilir. Etik, bireyler arasında gelişen olayların hak ve hukuka uygun olmasını düzenleyen manevi güçtür. İnsanların huzurlu olmasında etik kurallar başrol oynar. Toplumsal yaşam içerisinde kişilerin topluma, toplumunda kişilere uyması gereken bir dizi ahlaki kurallar vardır. Bu kurallar genel olarak belirtmek istenildiğinde; toplumun bütün üyelerine karşı saygılı olmak, farklı kültür ve düşüncelere hoşgörü, kişilerin birbirlerine karşı eşit olduğu kabul edilmesi, üyelere kaynaklar adil olarak dağıtılarak faydalanması söylenilebilir.

¹ Ö. Köknel, Bireysel ve Toplumsal Şiddet, İstanbul, 1996, s. 81

Ahlaki kurallar gibi etiğin belli başlı kuralları vardır. Bu kurallar doğruluk, dürüstlük, adil olma, sadakat, yalan söylememe, yardımlaşma, dayanışma, başkalarının zaafından faydalanmama, saygılı olma ve eşitlik gibi kurallardan oluşmaktadır. Doğruluk, doğru sözlülük ve güvenilirliği belirten kavramdır. İlişkilerde dürüst olmayı ve içtenliği gerektirir. İçten olmayan ve yapmacık davrananlar, ilişkilerde kendilerine gösterilen güven ortamının ortadan kalkmasına sebebiyet verir. Etik, karar aşamasında olan bireyin alacağı kararda adilane karar almasına yardımcı olur. Etik bir terazi olarak da düşünülebilir. Terazinin bir kefesinin ağır basması değil de denge de olması sağlanmalıdır.

İletişim etiği iki kavram üzerinde incelenebilir. İletişim ve etik olarak. İletişim, kişilerarası bilgi alış verişi ve konuşmadır. İletişim belli amaca yönelik hareketi olan, harekete geçen birey veya toplum ile uzlaşma ve uyuma aramasıdır. İletişim kaynaşma ve bütünleşmenin temini için karşılıklı iyi niyeti esas alma ve harekette bulunarak, aynı davada yer aldığını ve müşterek olarak hareket edildiğini hissettirerek gösterilmesidir. Bu durumda, bilginin muhatabına fikirlerine uygun olarak iletilmesi sağlanmalıdır. Bu faaliyette iletişim, düşünce, tutum ve inançları etkileyen süreçtir. Etik, uyması gereken kişisel ve toplumsal değerleri bulunan ve bu değerlere saygı göstererek bir başkasına aktarma ve iletişime geçilmesi sürecidir. Bilgi aktarımının etik olabilmesi için, kişilerin ve toplumların etik değerlere saygı göstermesiyle mümkündür. İletişimin, etik olup olmadığına kişi ve toplumlar karar verecektir. Etik kişinin şahsiyetini ve toplumların ahlaki değerlerini belirtmektedir. Etik, bir ahlaki felsefesi olması itibarıyla kişilerin ve toplumların bütün eylem ve davranışlarıyla, bu eylem ve davranışların aracılık ettiği kavramlarla ilgilenir. Bu çerçevede kişisel ve toplumsal değerler, bu değerlerin göstergesi olarak eylemlerin iyi, kötü, vicdani, sorumluluk ve yaptırım insani görevlerin her etiğin konuları içinde yer alır. Bu anlamda iletişim etiği kişi ve toplumların sorumlulukları ve yükümlülükleri çerçevesinde bir yaşamsal tarzıdır. Kişiler ve toplumlar hayattaki varlıklarını, sorumluluklarını ve yükümlülüklerini yerine getirerek sürdürürler. Bu düşünce ve duygularla hayat dokuları içinde hüküm sürerler.

Evrende mevcut olan bütün varlıklarla her an iletişimde bulunan kişi ve toplumlar, iletişim düzeyini etiğin kurallarına göre düzenlerler. İyi bir iletişim, birey

için vazgeçilmezdir ve toplumlar için gereklidir. Birey iletişimde bulunarak kendini iyi tanır. Ahlaki yapının ve davranışların, iletişimde bulunduğu şahısları nasıl etkilediğini anlar. Bu anlamda iletişimde bulunmak, düzen olarak kurmak değil de istikametini doğru seçmektir. İletişim etiği kişi ve topluma aittir. Bu da kişi ve toplumların kendine saygı gösterme ve ahlaki veya etik davranışı, onun aşırıklarını korur. İletişimde, karşılıklı kurulan, iletişimde ahlaki ve etik kuralların öne çıktığı ve kurulan iletişimde eylemlerin, etik eylemle ilgili olup olmadıklarıdır. Etik iletişimde eylemlerin, etik kurallar çerçevesinde olup olmadığı ve iletişimde menfaatten öte bağ kurulması önem arz eder.

Mesleki etik, işini severek yapan, ciddiyete alan ve insani ilişkilerde samimi olarak hak ve hukuktan yana olan, vicdanının sesine kulak veren çalışanların gösterdikleri etik anlayıştır. Mesleki alanda kişinin davranış kurallarına uygun olarak davranmasıdır. “Etik, bir meslek mensubu olarak hizmet sunarken iyi ve doğru olarak; ne yapmamız ve nasıl davranmamız gerektiği ve yanı sıra iyi davranmak adına neleri yapmamız ve nelerden kaçmamız gerektiği ile ilgilenir. Etik, hizmet sunan kişilerin, amaçlarını gerçekleştirmek için her türlü yöntem ve aracı kullanmalarına izin vermeyen, hizmet sunarken uymak zorunda oldukları etik ilkeler, davranış kuralları ve uygulama standartları ile de ilgilenir.”¹ Mesleki etikte temel insani ilişkiler olduğundan tek taraflı değil de iki taraflı tavır ve davranış sergilenmelidir. Tek taraflı davranışlar mesleki etikte sapma yapacağı gibi etkileri olumsuz olacaktır. Yani, tek taraflı etikte bireyin, sadece kendi davranışlarını sergilemesi ikilemleri çözümsüzlüğe götürür ve dengeyi bozar. Çift taraflı etikte bireyler etik kurallar içinde davranışlarını sergilemeleri ile alınacak kararlarda doğru hareket etmelerini sağlayacaktır.

İletişim etiği, iletişimle ilgili mesleklerde çalışanların birbirlerine karşı sorumluluklarını ve davranışlarını düzenler. Bu çerçevede kamu kuruluşlarının da kendi işiyle uğraşan yanında işlerinin dışındaki içeriklerini oluşturan ve kendileriyle ilgili olarak kendileriyle uğraş verenlerin mesleki etiğini de kapsamaktadır. Kitle iletişim araçlarının teknolojik açıdan sürekli olarak gelişim göstermesi profesyonel anlamda halkla ilişkiler bazında kamu kuruluşlarının arasında

¹ Altun, s. 120

içerik olarak verecekleri hizmet müşteriye etkileyebileceğine dikkat gösterilmesi gereken konulardandır.

Mesleklerin ahlaki bir amacı vardır. Tıbbın amacı ise, insanın sağlık gerçeğine vurgu yapmaktadır. Halkla ilişkilerin ahlaki amacını uyum ve toplumsal uyum olarak ifade etmeleridir. Halkla ilişkiler uygulayıcılarının davranışlarının etkisel ve karmaşık soruların iletişim ile çözümünü sağlamak için gereken tedbirleri alınmalıdır. Müşteri odaklı hizmet etmek, tüm toplumun çıkarına hizmet etmek arasındaki dengeyi sürdürmeleri beklenilebilir. Buradaki halkla ilişkilerin toplum içindeki felsefeyi belirlemektedir. Düşünce özgürlüğünün korunmasında bireyin fikir savunması ile halkla ilişkiler temsilcisinin fikir savunması farklıdır. Çünkü, halkla ilişkiler temsilcisinin farklı bakış açısı vardır. Birey ile halkla ilişkiler temsilcisinin savunma farkı, düşünce özgürlüğü ile ilgilidir. Halkla ilişkiler temsilcisinin kendi düşüncelerini savunurken müşteri ile oluşan fikir ayrılığına rağmen, müşteriye iletisini duyurması için nezaket göstermesidir. Bu durumda, halkla ilişkiler temsilcisi hem müşterisine hem de toplum hizmetini sürdürecektir. Bu süreçte denge bozacak çok sayıda değişkenlerle karşılaşılabilir. Kişisel ya da kurumsal amaçlar eyleme hızlı geçmede maddi sorunlar, müşteriye hizmet etmekte, topluma hizmet arasındaki dengeyi kolayca bozabilir. Halkla ilişki uygulayıcıları ile kamular arasındaki güven yokluğunu ortaya çıkarmaktadır. Halkla ilişkiler bir sunuculuktur. Ve örgütün itibarını koruyarak hangi amaca hizmet ettiğini bilerek sunum yapılmalıdır. Çünkü, halkla ilişkiler örgütün hizmet anlayışını savunan kamuoyunu etkileyen bir aracı durumundadırlar.

Kurumsal yapı içinde halkla ilişkiler, kurumun değerlerini ve hizmet anlayışını etik kurallara göre sunarak kitleler üzerinde etkili olmaya çalışılır ve kurum adına güven ortamı oluşturulur. Etik değerler dışında kalitesiz hizmet sunumu tartışılır hale gelir. Halkla ilişkiler uygulayıcıları, görevlerini yaparken çeşitli seçimler yapar ve etik sorunlarla karşılaşılır. Bu sorunların çoğu kurumun menfaatine olup, toplumun menfaatine olmamasından kaynaklanır. Halkla ilişkilerde, kurumun çıkarlarına ne kadar sahip çıkılırsa, toplumun menfaatleri etik kurallar çerçevesinde korunarak faaliyet gösterilmelidir. “Çalışan-müşteri etkileşiminin temeli karşılıklı güven ve saygıya dayanmaktadır. Müşteriler çalışanlara güvenmek

ve doğru bilgiyi edinmek isterler. Çalışanlarla müşteriler yakın, samimi, ölçülü ve seviyeli bir iletişim ortamı oluşturmalı ve çalışanlar müşteriye önem verdiklerini açık ve net biçimde göstermelidir. İşyerlerinde mükemmel müşteri ilişkileri geliştirmek için müşterilere karşı gerekli ilgiyi göstermek gerekmektedir.”¹ Kitlelerde oluşan güvensizlik ortamını ortadan kaldırılması bakımından müşterilere verilecek kaliteli hizmet sunumu etkili olacağı gibi güven ortamını da beraberinde getirecektir. Kurum adına uygulanan hizmet anlayışı için etik olarak müşterilere uygulanacak hizmet anlayışı durumunda olmalıdır. Müşteriye yönelik kurallar, hizmet anlayışı olarak, müşterilere verilecek hizmet, adil ve eşit şekilde olarak taraf olunmamalı, eski ve yeni müşteri ayırımı yapılmamalı, müşteriye hizmet verilirken hediye kabul edilmemelidir. Müşterileri birbirine düşürecek hareketlerden kaçınılmalı ve müşterileri rencide edici davranışlar gösterilmemelidir. Etik değerlere göre hareket edilmeli ve tavır gösterilerek, müşterilerin güveni kazanılmalıdır. Müşterilerinde bir insan olduğunu düşünerek onurlarını korumak, koşullar ne olursa olsun hem hizmet etiği hem de kuruluşun hizmet etiği, toplulukların çıkarlarını gözeterek davranmak ve her ne olursa olsun sadakat, doğruluk, dürüstlük ve samimiyetten ayrılmamak etik kuralların gereğidir. Gerçekleri önemsemek, dürüst olmayan ve insan onurunu incitecek hareketlerden kaçınılmalıdır.

Sağlık çalışanları mesleklerini uygularken, hastaya sadece teknik bilgileri ile yaklaşım göstermesi hasta üzerinde olumlu etki yapmadığı, hastaya etik kurallar doğrultusunda yaklaşım gösterilmesi için, tıbbi etik konusunda bilgi sahip olunarak yaklaşım sergilenmesi hasta üzerinde etkisini göstermesi olumlu sinyallerin alınmasına neden olmaktadır. Sağlık çalışanlarının, toplumsal ve bireysel ödev ve sorumluluklar arasındaki davranışlarında iyi ve kötü kavramlarını bilerek hastaya yaklaşım gösterilmeli ve hizmet sunulmalıdır. Hizmet uğraşı veren sağlık çalışanları, hasta sağlık çalışanları ilişkisinde ortaya çıkabilecek fikir ayrılıkları mantık ve değer bilgileri ile tartışılıp çözüm yolları bulunması sağlanmalıdır. Sağlık çalışanları, evrensel etik kuralları doğrultusunda, çalıştıkları ortamın değer ve değer yargılarını bilerek ortam oluşturulmalı, tartışmalarda belli etik kurallar olması halinde sağlık çalışanları, bu kurala uyması gereken etik kurallardandır.

¹ Mısırlı, s. 137

Teknolojinin gelişim göstermesi, tıpta da hızla değişimlere neden olmaktadır. Yani bilgi ve tekniğin uygulanmasında birçok etik sorunlar meydana gelmektedir. Sunulan hizmet aşamasında sağlık çalışanları, uygulama sırasında bu etik sorunların bir sorun olarak düşünülmemeliler. Fakat, tartışma konusu olan bu sorunların çözümü sağlık çalışanlarını beklemektedir. Temel sağlık göstergesi istenilen düzeye ulaşamamasından kaynakların çözümü için, toplumsal kaynakların sağlık alanında yeterince adaletli olunması, eşitlik ve doğruluk kuralları ölçü alınarak güven verilmelidirler. Parçalanmış, bütünsellik sağlık çalışanları hasta ilişkisinde toplum sağlığını düşünülerek yaklaşım gösterilmelidir.

Hasta ile sağlık çalışanları arasındaki iyi niyet göstergesi iletişim etiğine bağlıdır. Sağlık çalışanları ile hasta arasındaki iletişimin etik kurallar çerçevesinde bilgi aktarımının belli bir gayeye yönelik olduğu yönel inen hasta ya da sağlık personeli arasında uyuşmayı arar. Bu durumda, muhataplar arasında kaynaşma ve bütünleşme hedef edinilir. Hastalar, kaliteli sağlık hizmeti almaya çalıştığını eylemleriyle göstermelidir. Müşterek olarak hareket edildiğini hissettirmelidir. Eylemlerde iyi niyet göstergesi karşılıklı oluşmalı ve davranışlarıyla belli ettirmelidirler. Bu hususta bilgi verme ve bu bilginin muhatabın aklına uygun hale gelmesi sağlanmalıdır. Bilgi alış veriş hastanın tercih yapmasında etkili

olabileceği gibi tercih yapmasını da kolaylaştıracaktır. Bu faaliyetler iletişim, düşünce, tutum ve inançlar, davranışlar üzerinde rol aldığı ve iletişim sürecinin yönünü değiştiren bir süreçtir.

Etik, kişilerin hal ve hareketlerinin ifade göstergesi olarak, ifade edilen hal ve hareketlerin değer göstergesidir. İletişim etiğinde hasta ve sağlık personeli arasındaki bilgi aktarımı felsefi değerlere göre saygı göstererek gerçekleşmeli ve diyalog kurulmalıdır. Bilgi aktarımının etik olabilmesi için bedeni ve ruhi yönden değerlere saygı göstermesi ile mümkün olabilir. Yani bu durumu fiziki görüntüsü ve ruhsal yapısıyla destek bulmalıdır. Etik, felsefenin ahlaki kolu olması tavr, davranış, hal ve hareketleri kontrol etmesi eli değerlendirme yapar ve hüküm sürer.

Hasta ve sağlık personeli ilişkisinde, hastanın bir insan olarak kabul görmesi, sağlık personeli de hasta davranışlarının saygılı olmasına bağlı ilişki tutumudur. Bu

yönde gösterilen iyi niyet davranışları her iki tarafın işini karşılıklı olarak kolaylaştırır. Sağlık hizmeti sunumunda, sağlık çalışanlarının uyması gereken mahremiyet, gizlilik, koruyucu önlemler ve gizlilik sınırları konusunda ön bilgi ilkeleridir. “Sağlık çalışanları, görevlerini yaparken bu ilkelerin uygulanmasında güçlüklerle karşılaşabilir. İlkelerden bazılarını yerine getirmekle başka bir ilkeye uymamış olabilir. Bu nedenle sağlık çalışanları her olayı kendi koşulları içinde değerlendirip herkes için en uygun olan çözümü bulup uygulamak durumundadır. Sağlık personelinin kendi etik kurallarına sahip çıkması gerekir. Bu kurallar, meslek grubu içinde belli bir disiplin ortamı sağlar. Sağlık personeli hastanın temel insani değerlerini bilerek insanlık onurunu, gizliliğini ve kendi kararlarını koruyacak biçimde hareket etmelidir.”¹ Hasta daha iyi sağlık hizmet sunumundan faydalanırken, sağlık personeli de işini sorunsuz olarak yapacaktır. Burada etik değerler öne çıkmaktadır. İyi niyet yönlendirmeyi olumlu yönde yapmaktadır. Bu eylemlerin aksi olduğu var sayılırsa, olaylar olumsuz yönde gelişebileceği gibi olumsuz etkilerle de karşılaşılabilir. Yani iletişim etiği kişi bazlıdır. Kişi kendi kendine saygı duyarsa, karşısındakine de saygı duyar.

Saygı, iletişim etiği olumlu yönde seyir göstermesinde başrol oynar. İletişim etiği, ilişki kurma ve öğretici olma eylemidir. Etik, iletişimin kalkanı ve ya ekseni olduğu anda sadece ticari kaygıları olmamalıdır. İletişimdeki kişilere isimleri ile hitap etmek önemli bir husustur. Adı ile hitap edilen kişiye başkalarından ayırmak onun önemsendiğini bildirilerek kişilik verilir. İletişimdeki ilişkiler, insanlar arasında gerçekleşen münasebetleri tespit eden ve bu yaklaşıma birçok yönde önem vermektedir. Bu ilişkide sevgi ve güven kişilerarası ilişkileri şekillendirdiği gibi değerlendirir. İletişimde kişiliğe saygı duyma şarttır. Tercihlerde kişinin serbest ve bağımsız olması iletişim açısından ayrı bir öneme sahiptir.

Kişilerarası iletişimde doğruluk ve dürüstlük belirleyicidir. En önemlisi zararlı davranış biçimi korku ve güvensizlikten yalan söylemektir. Davranışlarımızda yalandan uzak durularak samimi ve içten olunarak güven ortamı oluşturulmalıdır. İletişim karşılıklıdır. Verilen kararlarda her iki tarafın payı bulunmaktadır. Karşılıklı iletişim tespit edilmesinde, karşılıklı etkileşim de hiçbir taraf kendi iradesiyle

¹ T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Meslekleri Etiği, Ankara, 2011, s. 4

istenilen sonuca ulaşamaz. Bu her iki tarafın seçimine bağlıdır. Karşılıklı etkileşim etiği kurmak için kendi iradelerinin rol oynayacağı önemli iletişim etiğinin bir kuralıdır.

SONUÇ

İnsan, dünyaya geldiği andan itibaren yaşamında geçen sürede, ilişkilerini düzenlemesi ile ilgili olan meslekler, günümüzde disiplinler arası yaklaşımlarla değişen dünyaya ayak uyduran ve çözüm üretmesinde iletişim beceri ve tekniklerinden yararlanmasıdır. Bütün canlılar iletişime girer. Ancak, insanları diğer canlılardan ayıran en önemli özelliği, iletişim türlerini etkili kullanma becerisine sahip olmasıdır. Diğer canlılar, aralarındaki iletişimi güdüleme ile sağlarken, insan duygu, düşünce ve konuşma yeteneklerini kullanarak iletişime geçer. İletişim, bireyler ve kurumlar arasında hiyerarşik yapıda belli kurallara bağlı bilgi akışını kontrol etmesi ile koordinasyonun sağlanmasıdır.

İletişim, bireyler arasında duygu, düşünce ve davranışlarını aracı olarak kullanması ile ilişkide bulunarak, yaşamsal serüvenin en önemli kaynağı durumundadır. İnsan, her alanda iletişim kurarak etkileşim içinde bulunur. İletişim, toplumsal süreçte temel olarak bireyler arasında kullanılan olgu olması ile toplumda bireysel varlığını hissettirerek, toplumsal ilişkilerini sürdürür. Sosyal gruplarda iletişimin amacı ve biçiminde farklılık olsa da asıl amaç çevre üzerinde etkin olmak, davranış oluşturmak, tutum değiştirmek ve geliştirmektir. Kişilerarası iletişim, birçok kişinin bir araya gelerek, birtakım araçlar aracılığıyla gerçekleştirilen sözlü, sözsüz ve yazılı olarak en yaygın kullanılan iletişim türüdür. İçsel iletişim, kişinin kendi iç dünyasında ve sosyal çevrenin her alanında kendisi ile baş başa kalarak içinde iletişimi gerçekleştirmesidir. Örgüt iletişimi, belli bir insan grubunun bir amaç doğrultusunda, belli işleri kurallarla belirlenmiş, planlı, programlı iletişim düzeneği içerisinde gerçekleştirilir. Örgütlerin, kendi yapılarına özgü, hiyerarşik ilişkilerde biçimlenmesi bazı örgütlerde esnek, bazılarında da daha katıdır. Sembol ve bilgilerin hedeflenen kitleye ulaşmasında kitle iletişim araçlarının kullanılmasıyla hedeflenen kitleye uygun kanallarla iletilme ve bu kitle tarafından algılanarak yorumlanması kitle iletişimini gerçekleştirmektedir.

Kurumsal iletişim, kurumun amaç ve hedeflerine ulaşması, işleyişini sağlaması için üretim ve yönetim içinde, kurumu oluşturan birim ve unsurlar arasında işbirliğini, bilgi akışını, motivasyonunu, bütünleşmeyi, değerlendirmeyi, eğitimi, karar almayı ve denetimi sağlamak amacıyla belli kurallar içinde

gerçekleşen, biçimsel ve biçimsel olmayan, örgüt dışı iletişim sistemi düzeneği ile desteklenen iletişim sürecidir. Kurumun iletişimsel olarak, kendi içinde bütünlüğü dikey, yatay ve çapraz iletişimle sağlanması, çok yönlü ve açık iletişim ise, kurumu içe ve dışa tanıtan iletişimsel işlevdir. Örgütlerin dış çevrede bulunan paydaşları arasındaki bağlantıyı örgüt dışı iletişim kanallarının kullanılması ve diğer kuruluşlarla bilgi alış verişi bu iletişim kanalıyla gerçekleşir. İletişimlerin oluşturduğu ilişkiler ağının kurumsal ve bireysel yarar ve çıkarları dengede tutmasını sağlamak için iletişim süreçlerinin belli kural ve düzen içerisinde gerçekleşmesi kurumsal iletişim araçlarının etkin kullanılması ile sağlanmaktadır.

Sağlık kurumlarının iletişimde temel amacı, sağlık personeli ile hasta arasındaki iletişimin etkili ve işlevsellik kazanması için iletişim becerilerinin sistemli ve etkin kullanılmasına önem vermektedir. İletişimin etkin olması için sağlık personelinin hastayı dinlemesi, konuşma ve söylemesi, empatik yaklaşım, beden dili sergilemesi ile belirtilen bu eylemlerin etkin olarak kullanılması sonucuna bağlıdır. Sağlık personeli ile hasta ilişkisinde, iletişimin etkili olması için, ilk karşılaşmada gösterilecek ilgi ve güler yüz sonrasında etkin dinleme, birbiri ile tutarlı sözlü ve sözsüz iletişim, hastanın beden dilinin ortaya koyduğu ipuçlarının değerlendirilmesi, tıbbi terimlerin kullanılmasından kaçınılarak kolay ve anlaşılır bir dil ile hastaya samimi duygu ve düşüncelerini açıklaması için kendini rahat şekilde ifade edebileceği bir ortam oluşturarak, empatik yaklaşımı, sözlü ve sözsüz iletişim ile hastanın verilen bilgileri doğru olarak algılayıp algılamadığını ortaya çıkarmak sağlık personeli ile hasta arasında etkili bir iletişimi sağlayacaktır. İletişim becerilerinin etkili olması, sevgi, başarı ve mutluluk elde etmede istenilen sonuçların alınmasına neden olduğu gibi, gönül zenginliği, anlayış ve hoşgörü ile birlikte olmazlarsa iletişim eksik, sade ve anlamsız olacaktır. Sağlık kurumunda çalışan personellerin, zaman zaman istemeyerekte olsa etkili iletişimde olumsuz tutum ve davranışlar sergiledikleri gözlenebilmektedir. Söz konusu olan sağlık personeli stres, yorgunluk, aşırı iş yükü, kızgın saldırgan hastalar ve buna benzer pek çok durumlarla karşı karşıya kaldıkları gerçeğini de düşünmek doğru bir değerlendirme sonucu vermektedir.

Sağlık kurumlarında, hasta ile doğrudan iletişime giren, hastanın bakım ve tedavisine katkıda bulunan sağlık çalışanları hasta haklarına yönelik tutum belirterek sağlık hizmet sunum görevini ifade eder. Sağlık kurumlarında hastanın şikayetlerini değerlendirmek üzere hasta hakları birimi oluşturulur ve hastaların bu birimden faydalanması için kurum içinde yönlendirmeler yapılır. Hasta hakları konusunda sağlık personelinin periyodik olarak hizmet içi eğitime tabi tutulması, hedeflenen hizmet kalite düzeyine göre hasta hakları korunarak, aynı zamanda kendi haklarını da korumuş olur. Tıbbi müdahale öncesi hastanın rızasını almak, hastalara eşitlik ve adalet ilkelerine uygun şekilde sağlık hizmetlerinden faydalanmaları sağlanır. Sağlık kurumlarında etik ilkeler doğrultusunda sağlık bakım hizmeti vermeleri sağlık personelinin kendilerini geliştirmelerine katkı sağlayacaktır. Bireyler her an hastalıkla karşı karşıya kalma ihtimaline göre hastalığın tedavisinde sağlık hizmeti sunan sağlık çalışanları, tedavi sürecinde bakım verme sorumluluğunun temel etik ilkesi olan insana saygı doğrultusunda çalışmalarını önem arz etmektedir. Sağlık çalışanlarının, toplumsal ve bireysel ödev ve sorumlulukları arasındaki davranışlardan iyi ve kötü kavramlarını bilerek, hastaya mesleki etik kuralları doğrultusunda hizmet verilir.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, Z., Sağlık Personeli – Vatandaş v(Hasta) İletişiminin Niteliği ve İletişimi Etkileyen Faktörler, Celal Bayar Üniversitesi, SBE, YYLT, Manisa, 2005
- Ak, B., “Sağlık Bakanlığı Devlet Hastaneleri Hastane Yöneticilerinin Yönetsel Başarı Düzeyleri Hakkında Bir Araştırma” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.1, S.1 Ankara, 1992
- Altun, İ., “Etik ve Değerler” Hemşirelik Esasları, (Ed. T. Atabek Aştı – A. Karadağ), İstanbul, 2012
- Aslan, Ş., “Örgütsel İletişim ve Örgütsel İletişimde Enformasyon ve İletişim Sistemleri” Yöneticinin El Kitabı, (Ed. T. Akgemci – Ş. Aslan, M. Düşükcan), Konya, 2008
- Atıcı, E., Erişkin Lösemili Hastalarda Hasta – Hekim İlişkisinin Tıp Etiği İlkeleri Açısından İncelenmesi, Uludağ Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa, 2005
- Aziz, A., İletişime Giriş, İstanbul, 2012
- Baran, H. S. – Dondarkaya, F. – Uzun, F. – Öztürk, M. – Börekçi, H. – Kutluer, A., “Hekimlerin Tıbbi Sekreterlere Yönelik Algıları Üzerinde Bir Araştırma” Ulusal Meslek Yüksek Okulları Öğrenci Sempozyumu, Düzce, 21-22 Ekim 2010
- Bırol, L., Hemşirelik Süreci: Hemşirelik Bakımında Sistemik Yaklaşım, İzmir, 2011
- Bıçakçı, İ., İletişim ve Halkla İlişkiler, Ankara, 1999

- Bostan, S., “Hasta Odaklı Sağlık Hizmeti Sunumu” Sağlık Hakkı Dergisi, C. 1, S. 1, Ankara, 2006
- Bostan, S., “Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Araştırılması” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C. 10, S. 1, Ankara, 2007
- Çelik, F., Sağlık Kurumlarında İletişim; Hasta ile Sağlık Personeli İletişimi Üzerinde Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi, SBE, YYLT, Konya, 2008
- Çolak, F. Ü., “İletişim Türleri” Medya ve İletişim, (Ed. H. İ. Gürcan), Eskişehir, 2012
- Desmond, J. – Copeland, L. R. - M.D., Günümüz Hastasıyla İletişim, (Çev. D. Yamaç – E. Tekin), Ankara, 2010
- Doğan, H. – Hatemi, H., “Hasta Hakları” Modern Hastane Yönetimi Dergisi, C. 8, S. 1, İstanbul, 2004
- Dökmen, Ü., İletişim Çatışmaları ve Empati, İstanbul, 2003
- Elcil, Ş., “Halkla İlişkiler Uygulayıcılarının İletişimsel Başarısını Etkileyen Bir Faktör Olarak Empatinin Rolü” Halkla ilişkilerin İletişim Öznesi: Empati, (Ed. Y. D. Ertürk), İstanbul, 2010
- Erdoğan, İ., İletişimi Anlamak, Ankara, 2002
- Esatoğlu, A. E., “Sağlık Kurumlarında Koordinasyon ve İletişim” Sağlık Kurumları Yönetimi – II, (Ed.Y. Çelik), Eskişehir, 2013
- Geray, H., İletişim ve Teknoloji, Ankara, 2003

- Gordon, T. – Edwards, S., Doktor – Hasta İşbirliği, (Çev. E. Aksay), İstanbul, 1997
- Gökçe, O., İletişim Bilimi – İnsan İlişkilerinin Anatomisi, Ankara, 2006
- Gökçe, O. – Fidan, M. - Summak, E., Halkla İlişkiler Ders Notları, Konya, 2001
- Göksu, F., “Grup İletişiminde Sihirli Güç: ‘Empati’ “ Halkla İlişkilerin İletişim Öznesi: Empati, (Ed. Y. D. Ertürk), İstanbul, 2010
- Güllüoğlu, Ö., Örgütsel İletişim, İletişim Doyumu ve Kurumsal Bağlılık, Konya, 2012
- Güngör, N., İletişim Kuramlar ve Yaklaşımlar, Ankara, 2011
- Gürgen, H., Örgütlerde İletişim Kalitesi, İstanbul, 1997
- Gürüz, D., Halkla İlişkiler Teknikleri, İzmir, 1993
- Işık, M. – Biber, L., “İletişim, İletişim Süreci ve İletişim Çeşitleri” Genel ve Teknik İletişim, (Ed. M. Işık), Konya, 2010
- Kalender, A. – Uludağ, A., “Sağlık Hizmetlerinin Yürütülmesinde Doktor – Hasta İlişkisinin Rolü”, Amme İdaresi Dergisi, C. 37, S. 4, Ankara, Aralık 2004
- Kavuncubaşı, Ş., Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, 2000
- Kaya, S., Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi, Eskişehir, 2013
- Kazancı, M., Halkla İlişkiler, Ankara, 1982
- Koçel, T., İşletme Yöneticiliği, İstanbul, 2001
- Köknel, Ö., Bireysel ve Toplumsal Şiddet, İstanbul, 1996

- Mcqual, D. – Windahl, S., İletişim Modelleri, (Çev. M. Küçük Kurt), Ankara, 1993
- Mısırlı, İ., Genel ve Teknik İletişim, Ankara, 2008
- Varol, M., Halkla İlişkiler Açısından Örgüt Sosyolojisine Giriş, Ankara, 1993
- Mutlu, E., İletişim Sözlüğü, Ankara, 2012
- Nahcivan, N., “Sağlık Bakım Sistemi” Hemşirelik Esasları Hemşirelik Bilim ve Sanatı, (Ed. T. Atabek Aştı – A. Karadağ), İstanbul, 2012
- Özata, M., Sevinç, İ., Hastanelerde Kurumsal İmajın Ölçülmesinde Dikkate Alınması Gereken Faktörlerin Belirlenmesi, Konya, 2009
- Özçakır, A., Hekim – Hasta İlişkisi: Karar Verme Sürecinde Hastanın Yeri, Bursa, 2004
- Özdemir, E., Kitle İletişim Araçlarında: Dil Kullanımı, Ankara, 1995
- Özodaşık, M., “İletişim ve İletişim Sürecinde Halkla İlişkiler” Halkla İlişkiler ve İletişim, (Ed. F. S. Banar), Eskişehir, 2012
- Pektekin, Ç., “Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler, Yöntem ve Teknikler” Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler, (Ed. R. Geylan), Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 1991
- Somunoğlu, S., “Sağlık – Sağlık Hizmetleri ve Türk Sağlık Sistemi” Sağlık Kurumları Yönetimi – I, (Ed. M. Tatar), Eskişehir, 2012
- Terakye, G., Hemşirelikte İletişim ve Hasta Hemşire İlişkileri, Ankara, 1994
- Terzi, Ö., Konuşmak Güzeldir, İstanbul, 2009

Tutar, H., Örgütsel İletişim, Ankara, 2009

Üstün, B. – Akgün, E. – Parlak, N., Hemşirelikte İletişim Becerileri, İzmir, 2005

Yağbasan, M. – Çakar, F., “Doktor – Hasta İlişkisinde Dile ve Davranışa Dayalı İletişimsel Sorunları Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması” Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi, Konya, 2006

Yüksel, A. H., İletişim Kavram ve Tanımı, Meslek Yüksek Okulları İçin Genel İletişim, Ankara, 2003

Zıllıoğlu, M., “İletişim” İletişim Bilgisi, (Ed. H. Gürgen), Eskişehir, 2002

A. Özer – E. Çakıl, “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler” Tıp Araştırmaları Dergisi, C.5, S.3, 2007, <http://www.tader.org/tader53/Aralik2007-64-67.pdf>, (15.05.2013)

Kihtir, A., “Sağlık Çalışanları İçin Etkili İletişim: Hekim-Hasta İletişimde Temel Noktalar” ,<http://www.sdplatform.com/dergisi/489/saglik-calisanlari-icin-etkili-iletisim-hekim-hasta-iletisimi>, (25.03.2013)

Merih, K., “Kurumsal İletişim”, <http://www.workcube.com/kurumsaliletisimworkcube-erp-crm-scm-proje-insan-kaynaklari-yonetimi-yazilimi-b2c-ebusiness-cozumu>, (09.04.2013)

Özarallı, N. – Torun, A., “Bıçimsel ve Bıçimsel Olmayan İletişim, Yönetici ile Kuruma Duyulan Güven ve Üstün Uzmanlık Gücü Arasındaki İlişkiler” Bilim Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, C. VI, S. II, <http://beykon.org/dergi/dergi2011>, (30.04.2013)

- Özkan, E., “Hasta Hakları”, <http://bilheal.bilkent.edu.tr/aykonu/ay2007/Mayis07/hastahaklari.html>, (04.03.2014)
- Özlü, T., Hasta ve Sağlık Çalışanları İlişkileri, <http://sbu.saglik.gov.tr/hastahaklari/elektronikkitap/calisaniliski.htm>, (16.05.2013)
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Meslekleri Etiği, Ankara, 2011
- T.C. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetler Genel Müdürlüğü, Hasta Hakları Hizmet İçi Eğitimi, Yalova, 2004, <http://www.istanbulsaglik.gov.tr/w/hashak/belge/kitap.doc>, (31.05.2013)
- Tabak, R. S., “Kurumsal İletişim” <http://www.eylem.com/tem/wruhtabki.htm>, (24.05.2013)
- Tambağ, H., “Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler-I”, <http://www.mku.edu.tr./getfile.php?keyid=1052>, (28.05.2013)
- Tarhancıoğlu, M. – Kuzur, A., “Tedavi Hizmetlerinde Hemşire – Hasta İlişkisi” <http://www.saglikonline.net/dergi/konu.asp?konu=TEDAV%DD%20H%DDZMETLER%DDNDE%20HEM%DE%DDRE%20-%0HASTA%20%DDL%DD%DEK%DDS%DD> (29.05.2013)
- Temelli, P., “Kurumsal İletişim mi? İletişimde Kurumsallık mı?”, <http://www.pelintemelli.com.tr/kurumsal-iletisim-mi-iletisimde-kurumsallik-mi/>, (23.05.2013)
- Ülkü, V., “Önyargısız Düşünceler”, <http://blog.milliyet.com.tr/Blog.aspx?BlogNo=194035>, (27.06.2013)
-, <http://www.notoku.com/bicimsel-iletisim-kanallari/>, (13.05.2013)

....., <http://www.delinetciler.net/nedir/91262-haberlesme-arclari-nelerdir.html>,
(22.07.2013)

....., <http://www.derstirkce.com/anasayfa/yazigoster/KITLE-ILETISIM-ARACLARI-VE-GUNLUK-HAYATIMIZA-ETKILERI-NELERDIR-KITLE-ILETISIM-ARACLARI-NELERDIR> , (25.05.2013)

....., <http://blog.milliyet.com.tr/muhsindurucan>, (27.06.2013)

....., Türkiye Cumhuriyeti Anayasası madde 56.,
<http://www.turkhukusitesi.com/mevzuat.php>, (30.04.2014)

....., Hasta Hakları ve Sorumlulukları,
<http://hastaneciyiz.blogspot.com.tr/2010/09/hasta-haklari-hasta-haklarinin-onemi.html>, (31.03.2014)

ÖZGEÇMİŞ

20.02.1976 tarihinde Trabzon ili aykara ilçesinde doğdum. İlk, orta ve lise öğrenimimi aynı ilçede tamamladım. 2007 yılında Anadolu üniversitesi, Sağlık Programları Hemşirelik bölümünden mezun oldum. 2011 yılında Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilim Fakültesinden lisans tamamlama olarak mezun oldum. 2012-2013 Eğitim-Öğretim yılında Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi bölümünde yüksek lisans eğitimine başladım.

06.03.2006 tarihinde Rize Devlet hastanesine hemşire olarak göreve başladım. Halen aynı hastanede görevimi sürdürmekteyim. Evli ve iki çocuk annesiyim.

Aday: Melek KILIÇ

