

İLETİŞİM ENGELLERİ



- Fiziksel ortamdan kaynaklanan engeller,
- Kişisel engeller,
- Anlamsal engeller,
- Mesajdan kaynaklanan engeller,
- Amacın bilinmemesi,
- Geçmiş yaşamda ortak yanların olmaması ve kültürel farklılıklar,
- Önyargılar ve güvensizlik,
- Bilgi eksikliği ve anlam farklılıkları,

İLETİŞİM ENGELLERİ



- Ortak bir dilin kullanılmaması,
- Farklı ilgi ve ihtiyaçlar,
- Soyut kavramların farklı kullanılması,
- Jargon kullanımı,
- Sözcüklere boğulma,
- Sınırlı algı ve algıdaki farklılıklar
- Teknik yetersizlikler, arızalar,
- Kesintiler

İLETİŞİM ENGELLERİ

- Zaman baskısı,
- Statü farklılıkları,
- Fiziksel uzaklık veya beden dilinin yetersiz kullanımı,
- Dikkat ve düşünme eksikliği,
- Hayal kurma,
- Yaş ve cinsiyet farklılıklarından kaynaklanan engeller,
- Bir defada gereğinden fazla bilgi yüklenmesi.

İLETİŞİM ENGELLERİ



Etkin Ve Sağlıklı bir İletişim Sürecinin Kurulmasını Engelleyen Çok Çeşitli Faktörler Bulunmaktadır. Bu Faktörler:

1. Fiziksel

2. Teknik

3. Psikolojik ya da

4. Sosyal ve Örgütsel olarak sınıflandırılabilir. (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008; 175).

Kaliteli İletişimi Engelleyen Fiziksel ve Teknik Engeller



1.Engel: Mesaj ile ilgili engeller; bir mesajın kaliteli iletişim engeli olmasında en büyük faktör belirsizlikler içermesidir. mesajın ne demek istediği, kimden, ne zaman ve nasıl bir tepki beklediği konusundaki belirsizlikler yanında ihtiyaç duyulan bilgi ile mesajın içeriği arasındaki farklılıklardan ortaya çıkan belirsizlikler örnek oluşturabilir.

Bununla birlikte mesajın oluşturulmasında kullanılan sembollerin, alıcının algılayıp anlayabileceği şekilde düzenlenmesi nedeniyle mesajın yanlış ya da eksik ulaşması gibi engellerde söz konusudur.

(sabuncuoğlu ve gümüş, 2008:176), (yatkın ve yatkın, 2006:106), (bayrak, 1995: 102).

Kaliteli İletişimi Engelleyen Fiziksel ve Teknik Engeller



2.Engel: Kanal ve araçlarla ilgili engeller; iletişimde uygun kanal ve aracın seçilmesi, mesajların tam ve doğru olarak iletilmesini sağlamak açısından önemlidir.

İletişim kanallarının yetersiz olması, güçlerinin üstünde yük taşınması, iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmeler ve örgütlerin bu teknolojiye zamanında ayak uyduramaması gibi sorunlar, iletişim sürecinin sağlıklı işlemlerini engellemektedir(Tutar, 2003: 76).

İletişim sürecinde kullanılan kanal ve araçların kötü seçimi ve aynı şekilde kötü kullanımı kaliteli iletişimin önemli teknik engellerinden birini oluşturmaktadır(yatkın ve yatkın, 2006:106).

Kaliteli İletişimi Engelleyen Fiziksel ve Teknik Engeller



3.Engel: Gürültü İle İlgili Engeller; Mesajın kodlanmasından, mesajın çözümlenme aşamasına kadar, iletişimin kötü işlemesine veya tümüyle engellenmesine neden olan her şey gürültü olarak adlandırılabilir.

(Bayrak, 1995: 104).

Gürültü kaynakları; Mikrofondaki bir arıza, işitme bozuklukları, çevreden kaynaklanan gürültüler olabileceği gibi dargınlık, anlaşmazlık, yanlış anlama ve yorumlama, önyargı, inanç ve değer yargıları ve görüş farklılıklarını da iletişimi engelleyen gürültü engelleri içerisinde saymak mümkündür.

Kaliteli İletişimi Engelleyen Fiziksel ve Teknik Engeller



4.Engel: Dil İle İlgili Engeller; Dili oluşturan kelimeler ve cümleler, yöneltildikleri kimselerin bilgi, deneme ve düşüncelerinin etkisinde anlam kazanır. Ama karmaşık bir şekilde kullanılırsa, bir iletişim engeline dönüşebilmektedir. İletişimde mesajın oluşturulmasında kullanılan işaretlerin anlamlandırılması düz ve yan anlam olarak iki şekilde seçilebilmektedir(Erdoğan, 2002:123).

Kaliteli iletişim sürecinde ne kadar basit, yalın ve açıklayıcı bir dil kullanılırsa, iletişim o kadar sağlıklı ve kaliteli işleyecektir.

Kaliteli İletişimi Engelleyen Psikolojik ve Sosyal Engeller



İletişim sürecine katılan bireylerin, kendi kişisel özelliklerinden kaynaklanmaktadır.

Bu engel ve bozukluklar, bireylerin sahip oldukları duygu, düşünce ve değer yargılarından; onların amaçları, tutum ve davranışları, düşünce çerçeveleri, iletişimin konusuna duydukları ilgiye;

algılama ve dinleme becerilerinden içinde yetiştikleri sosyo-kültürel ortamın farklılığına kadar geniş bir yelpazeye sahip olmaktadır(Türkmen,2000:19).

Kaliteli İletişimi Engelleyen Psikolojik ve Sosyal Engeller



- 1.İletişim amacının belirlenmemesi:** Doğru mesajın, doğru zamanda, doğru araçla, doğru kişilere iletebilmesinin koşulları sağlanmalıdır.
- 2.Önyargılar:** Kalıplaşmış düşünceler, insanların kafalarında yer alan katılaşmış, çoğunlukla farkında olunmadan taşınan bir takım kesin düşünceler olarak tanımlanabilmektedir. İnsanlar, genellikle bu tür düşüncelerinin doğru olup olmadığını denemeye yönelmez ve bu düşüncelerini değiştirebilecek nitelikteki her türlü bilgiden uzak dururlar(Dökmen, 1998:87).
- 3.Görüş farklılıkları:** İletişimi kuran taraflar aynı fikirde değilse, ciddi görüş ayrılıkları varsa ve özellikle bu görüş ayrılıkları inanç ve değer sistemleri ile ilgili ise sağlıklı ve kaliteli bir iletişim kurmak mümkün olmayacaktır(Eren,2000:344).

Kaliteli İletişimi Engelleyen Psikolojik ve Sosyal Engeller



4.Algılama farklılıkları: Kişiler farklı olaylara, durumlara, bilgilere ilgi gösterebilmekte ya da aynı olay veya durumları farklı düzeyde algılamaktadırlar. Bu nedenle yanlış ya da eksik algılamalar sonucu iletişimde engeller ortaya çıkabilmektedir.

Diğer bir ifade ile alıcının seçici algılaması nedeniyle iletilen mesajın göndericisinden bağımsız olarak mesajı algılayabilmekte ve algıladığı şekilde tepkide bulunmaktadır. Bu nedenle de toplam iletişim başarısı algılayanın ne algıladığına bağımlı olarak gerçekleşmektedir(Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008:180).

Kaliteli İletişimi Engelleyen Psikolojik ve Sosyal Engeller



5. Tutum ve davranışlar: Tutumların yarattığı iletişim engelleri;

1. Kişinin kendisine karşı tutumu: Kişi iletişim konusunda kendisine güveniyorsa istediği mesajları iletmedeki başarı şansı yüksek olacaktır.

2. Kişinin konuya karşı tutumu: iletilmek istenen mesajın konusuna ilgi duymayan, ona karşı olumlu bir tutumu olmayan kişi iletişimde başarısız olacaktır.

3. İletişime katılanların birbirlerine karşı tutumları: gönderici alıcıya karşı olumlu bir tutuma sahipse istediği mesajı iletmesi daha kolay olacaktır. Tam tersi durumda da söz konusu olmaktadır. Kişiler, tutumların olumlu-olumsuz, çekici-itici olmaları durumuna göre iletişimde bulunmaktadırlar. Bu bağlamda bir tutum ne kadar aşırı ve güçlü ise onu değiştirmek o derece güç olacaktır. Bu güçlü tutumlar iletişim engeli olmaya devam edeceklerdir(Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008:181)

Kaliteli İletişimi Engelleyen Psikolojik ve Sosyal Engeller



6. Sosyo-kültürel farklar:. Sosyo-kültürel yapı bakımından farklı olan kişiler birbirlerini tanımadıklarından dolayı mesajın kodlanmasında ve çözümlenip yorumlanmasında hatalar olabilecektir. Bu tip kültürel farklılıklar nedeniyle iletişim sürecinde bozulmalar yaşanabilmektedir. İletişim sürecinin başarıya ulaşmasında önemli bir yere sahip olan sosyo-kültürel değerlerin, dikkate alınması iletişim sürecinin engellere takılmadan başarıya ulaşması için gerekmektedir

7. Sahip olunan bilgi düzeyi: İletişime katılanların eğitim durumu, mesajın konu ve kapsamı hakkında sahip oldukları bilgilerle ilgilidir. Yetersiz bilgi, iletişim sürecinde gönderici ve alıcı arasında bir engel oluşturur. Gönderici, bilgi eksikliği nedeniyle mesajın içeriğinde boşluklar bırakırsa, alıcının algıladığı mesaj gönderilen mesajdan farklı olacaktır(Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008:182).

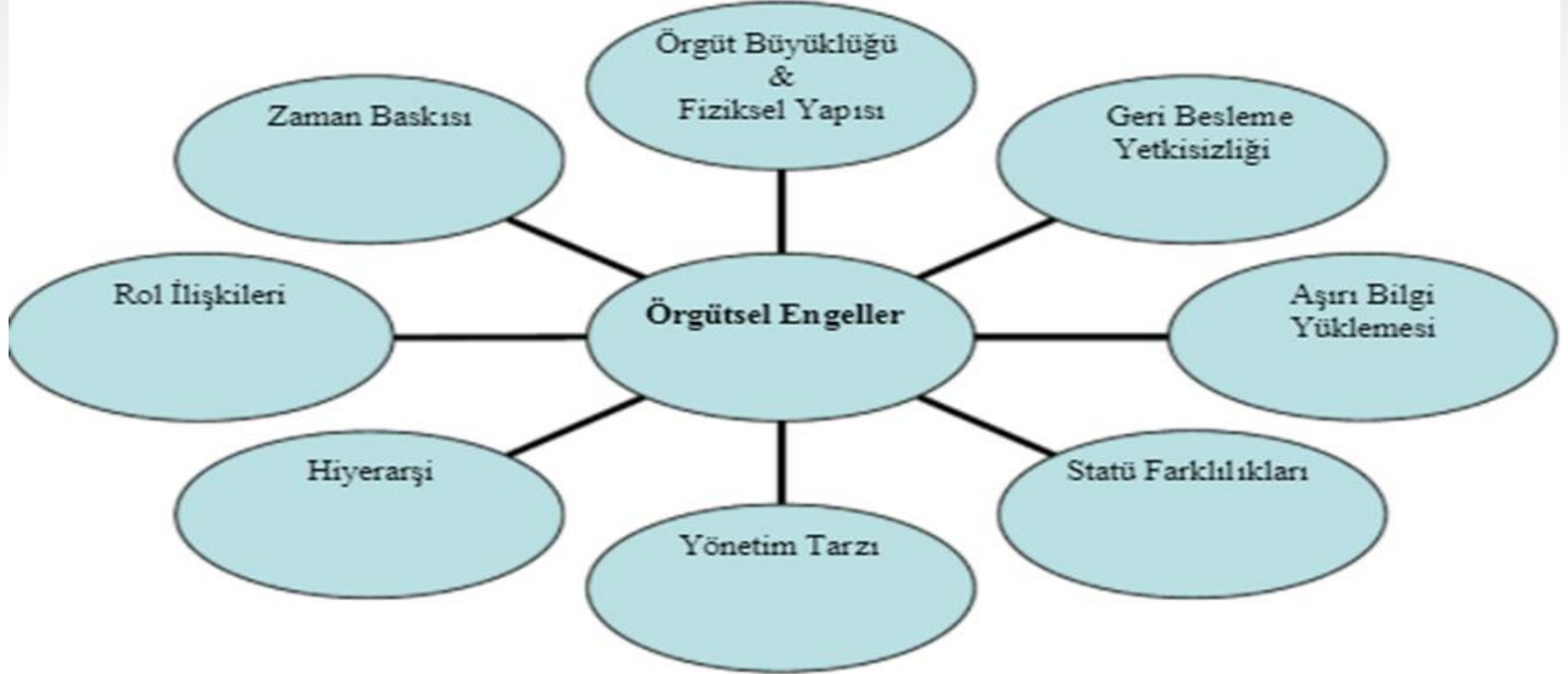
Kaliteli İletişimi Engelleyen Örgütsel Engeller



Örgütsel Engeller Örgütler toplum yaşamının önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Örgütler bireylerden oluşabileceği gibi belirli grupların birleşmesiyle de oluşabilmektedir. Örgütler yaşamsal faaliyetlerini sürdürmek için etkili ve kaliteli bir iletişime sahip olmalıdırlar ancak ne var ki örgütler kendi iletişim engellerini kendileri yaratırlar. Bunun sonucunda da başarılı bir iletişim sağlayamadıklarından yaşamsal fonksiyonları belirli zaman periyodunda düşüş göstermektedir. Aşağıda (Şekil.2.) belirtilen engeller örgütlerin kendi içlerinde ürettikleri ve bu bağlamda iletişimlerini engelleyen etmenler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kaliteli İletişimi Engelleyen Örgütsel Engeller

https://www.researchgate.net/publication/326682948_İLETİŞİMİN_KALİTESİNİ_ETKİLEYEN_ENGELLER_VE_BU_ENGELLERİN_GİDERİLMESİ



Şekil 2: Kaliteli İletişimi Engelleyen Örgütsel Engeller

İletişimi Engellerinin Giderilmesi



Kaliteli iletişimin oluşmasına engel olan etmenlere değindikten sonra bu bölümde bu engellerin nasıl giderilmesi gerektiğine değinmeye çalışılacaktır. İletişim engellerini ortadan kaldırmak için, bireyler ya da örgütler ilk aşamada bazı yöntemleri uygulamaları gerekmektedir. Bunlar;(Tutar ve Yılmaz,2010:87)

1.Kaynak, sözlü mesajları alıcının anlayabileceği ve algılayabileceği şekilde kullanmalıdır,

2.Kaynağın gönderdiği mesajlar yalnız sözlü olmamalı, aynı zamanda çizim, resim, yazı gibi semboller şeklinde de olmalıdır,

3Kaynağın gönderdiği mesajlar alıcının ilgisini çekecek şekilde biçimlenmelidir,

İletişimi Engellerinin Giderilmesi



4.Mesaj, alıcıyı etkileyecek türden bir kanalla gönderilmelidir, İletişim çevresi iletişime elverişli duruma getirilmelidir,

5.Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı geri bildirimle kontrol edilmelidir.

İletişim engellerini ortadan kaldırmanın en etkili yolu, öncelikle engelin ne olduğunu saptamak ve daha sonra bu engeli ortadan kaldırmak için yapıcı faaliyetlere başvurmaktır. İletişimde oluşabilecek çeşitli engeller yapılan literatür araştırması sonucunda ulaşılan başlıca veriler ışığında, aşağıdaki tabloda sıralanmış yöntemler kullanılarak ortadan kaldırılabilir.

Kaliteli İletişimi Engelleyen Engelleri Giderme Yolları



*Algılama Farklılıklarını ortadan kaldırmak	*Gürültü engelini ortadan kaldırmak	*Güvensizliği ortadan kaldırmak	*Geri bildirimi kullanmak
*Dil farklılıklarını ortadan kaldırmak	*Duygusal reaksiyonları ortadan kaldırmak	*Ağdalı ifadelerden kaçınmak	*Pekiştirme kullanmak
*Basit dil kullanmak	*Sözleri davranış ve tutumlarla desteklemek	*Yüz-yüze iletişim kurmak	*Farklı ancak uygun kanallar kullanmak
*Örgütteki bireylerin iletişim konusunda eğitimini desteklemek	*Sürekli iyileştirmeyi sağlamak	*Empati kurmak	*İlgi uyandırmak

Tablo2. Kaliteli İletişimi Engelleyen Engelleri Giderme Yolları

https://www.researchgate.net/publication/326682948_ILETISIMIN_KALITESINI_ETKILEYEN_ENGELLER_VE_BU_ENGELLERIN_GIDERILMESI