



T.C. Sağlık Bakanlığı

Türkiye İlaç ve
Tıbbi Cihaz Kurumu

SOSYAL İŞLER BİRİMİ BÜLTENİ

İLETİŞİM VE İLETİŞİM ENGELLERİ

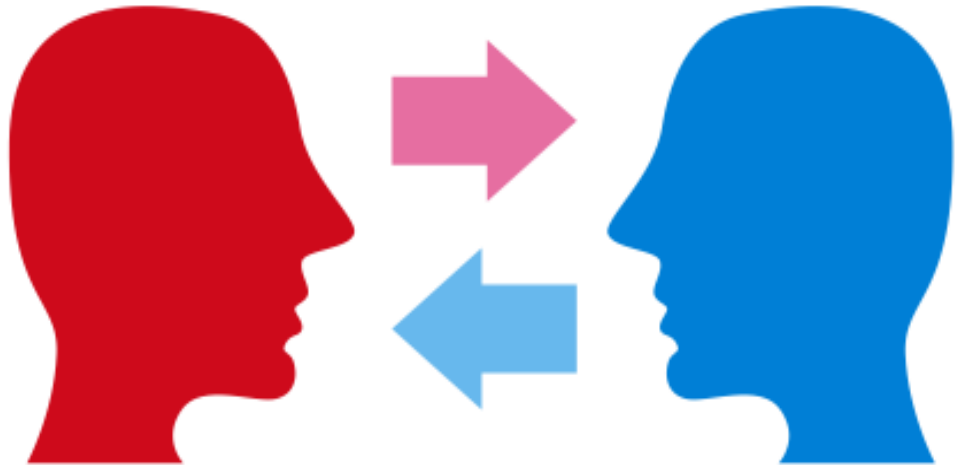
Hazırlayan: Dilber YILDIZ
Sosyal Hizmet Uzmanı

ARALIK 2016

İLETİŞİM NEDİR?

İletişim; Bilgilerin düşüncelerin ve duyguların sözlü ve sözsüz olarak bireyden bireye veya gruptan gruba aktarılma, iletilme sürecidir (Güçlü, 2003).

İletişime; bilgilerin, duyguların, becerilerin simgeler kullanılarak aktarılması, anlam arama çabası, olgu değiş tokuşu gibi anlamlar yüklemek mümkündür . Dökmen iletişimi, katılanların, bilgi/sembol üreterek birbirlerine ilettikleri ve bu iletileri anlamaya yorumlamaya çalıştıkları bir süreç olarak tanımlar (Uğurlu, 2013).



İletişim insan yaşamının sürdürülmesinde en temel araçlardan bir tanesidir. İnsan ancak ilişkileri içinde var olabilen bir varlıktır (Uğurlu, 2013).

Etkili iletişim becerileri, insan ilişkilerini ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı özelliğe sahip olabilmektedir. Özellikle insanlarla daha çok bir arada olmayı gerektiren meslek alanlarında çalışanların iletişim becerilerine daha fazla hakim olmaları gerekmektedir (Uğurlu, 2013).



İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ

Yüz Yüze İletişim

Sözlü iletişim: Yazılmış veya yazılmamış kelimelerin söylenmesiyle kurulan iletişimdir. Kişiler arası ilişkide sözlü iletişim ses ve kulağa dayanan iletişimdir. Söz, ilişkinin kurulması ve yürütülmesi için bir araçtır. Sözle (emir vererek veya alarak, isteyerek, rica ederek, susarak, bağırarak, sertçe vs.) ilişki anlamlandırılır (sosyaldeyince.com, 2014).

Sözsüz iletişim: Konuşulan sözü içermeyen ifade, bilgi verme veya davranış olarak tanımlanır, örnek olarak jestler, yüz ifadeleri, giyiniş, duruş ve ses tonu ile anlatım veya anlam çıkarmadır. Dolayısıyla sözsüz iletişim, bir ilişkinin söz kullanmadan



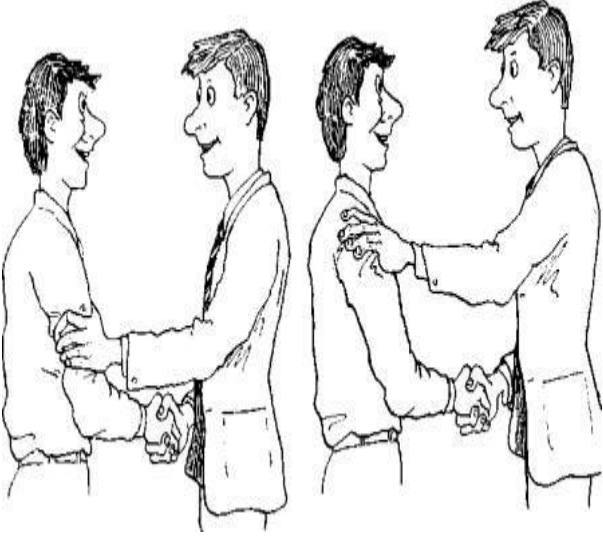
başlatılması, kurulması ve yürütülmesidir (sosyaldeyince.com, 2014).



İLETİŞİM ŞEKİLLERİ

Yukarıdaki sınıflandırmanın yanı sıra bir toplumsal ilişkiler sistemi olarak iletişim beşe ayrılır.

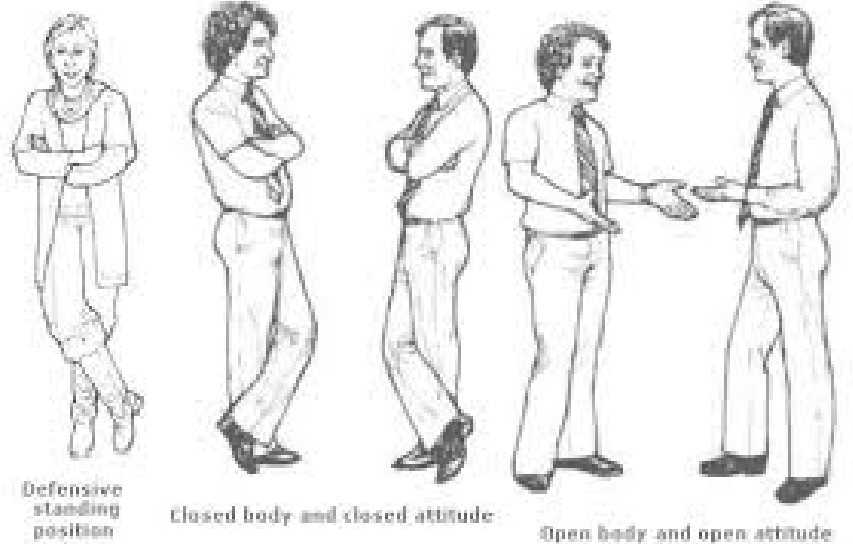
1. Kişinin Kendisi ile iletişimi (içsel İletişim): Kişinin kendi başına yaşamının her anında ve her mekânda yaptığı iletişimidir. Kişi kendisi ile iletişim yaparken düşünür; kendisiyle ve başkalarıyla konuşur (sosyaldeyince.com,2014).



2. Kişiler Arası İleti-

şim: İki kişi arasında genellikle yüz yüze ilişki şeklinde gerçekleşen iletişimidir. Bu iletişim ya fiziksel olarak aynı ortamı paylaşın iki kişinin iletişimi biçiminde gerçekleşir (yüz yüze iletişim) ya da farklı ortamlardaki kişiler

arasında herhangi bir iletişim aracı ile gerçekleşir (sosyaldeyince.com, 2014).



3. Grup iletişimi: Kişiler arası iletişimin en önemli yanını grup iletişimi oluşturur. Grup iletişimi iki veya daha fazla kişinin birbirlerini etkiledikleri ve birbirlerinden etkilendikleri bir iletişim şeklidir.



4. Örgütsel iletişim: Bu iletişim örgütte, gündelik faaliyetlerin yürütülmesini sağlamak ve örgütsel amaçları gerçekleştirmek amacıyla, örgütün unsurları arasında (iç çevre) ve örgütle dış çevre arasında bilgi ve düşünce alış verişidir.



5. Kitle iletişimi: Bir kitlesel araçla, söz gelimi televizyon, duvar panoları veya sinemalarla oluşan iletişimdir. Kitle iletişim araçtan, çok sayıdaki izleyiciye ulaşan, iletişim sağlayan araçlardır (gazete, dergi, televizyon, radyo, sinema, video ve yeni iletişim teknolojileri vs.). Kitle iletişimini etkileyen bazı faktörler vardır. Bu faktörler; nitelikli kadronun bulunmaması ya da eksikliği, teknolojinin etkin ve verimli bir şekilde kullanılmaması, ekonomik sorunlar, kamuoyunun beklentilerine uygun programların yapılamaması, (vb.) olarak sıralanabilir.



İLETİŞİM ENGELLERİ

Etkin ve sağlıklı bir iletişim sürecinin kurulmasını engelleyen çok çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler, fiziksel, teknik, psikolojik ya da sosyal ve örgütsel olarak sınıflandırılabilir.

1. FİZİKSEL VE TEKNİK ENGELLER

1.1. Mesaj İle İlgili 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 (Elgünler, Fener,2011).



1.2. Kanal ve Araçlarla İlgili Engeller; İletişimde 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). İletişim sürecinde kullanılan kanal ve araçların kötü seçimi ve aynı şekilde kötü kullanımı kaliteli iletişimin önemli teknik engellerinden birini oluşturmaktadır (Yatkın ve Yatkın, 2006).



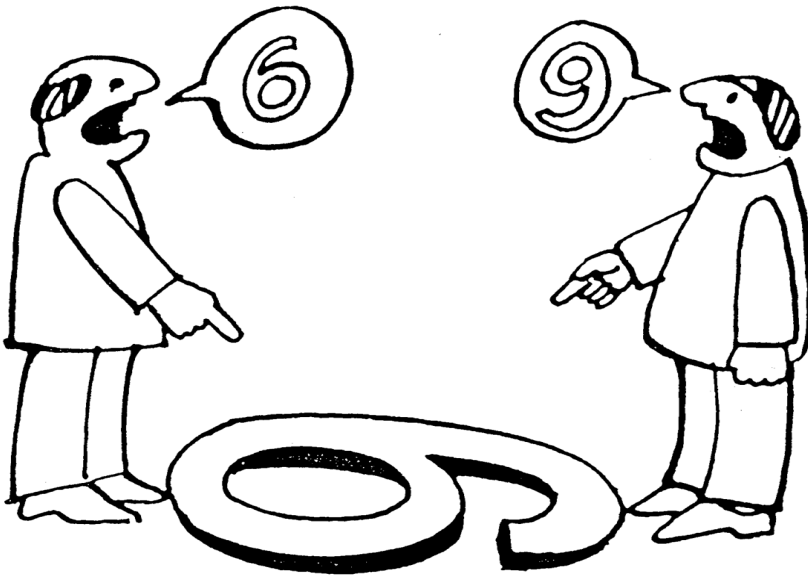
1.3. Gürültü İle İlgili

Engeller; Mesajın kodlanmasından, mesajın çözülme aşamasına kadar, iletişimin kötü işlemesine veya tümüyle engellenmesine neden olan her şey gürültü olarak adlandırılabilir (Bayrak, 1995). 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 (Elgüneri,Fener,2011).



1.4. Dil İle İlgili Engeller; Dili oluşturan kelimeler ve cümleler, yönelttikleri 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). Kaliteli iletişim sürecinde ne kadar basit, yalın ve açıklayıcı bir dil kullanılırsa, iletişim o kadar sağlıklı ve kaliteli işleyecektir (Elgüneri, Fener,2011).



2. PSİKOLOJİK 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 (Elgüneri, Fener, 2011).



2.1. İletişim amacının belirlenmemesi: Doğru mesajın, doğru zamanda, doğru araçla, doğru kişilere iletilebilmesinin koşulları sağlanmalıdır.

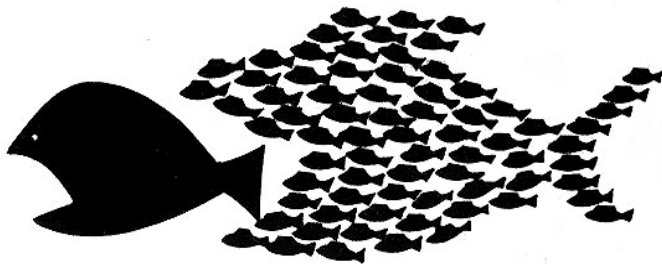
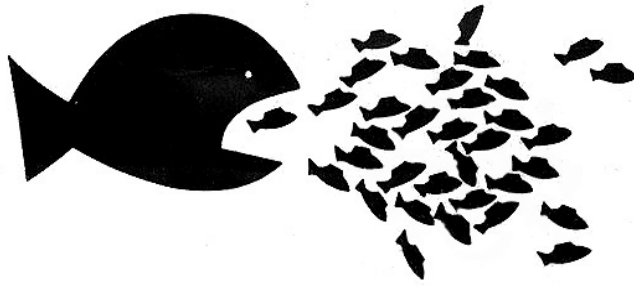
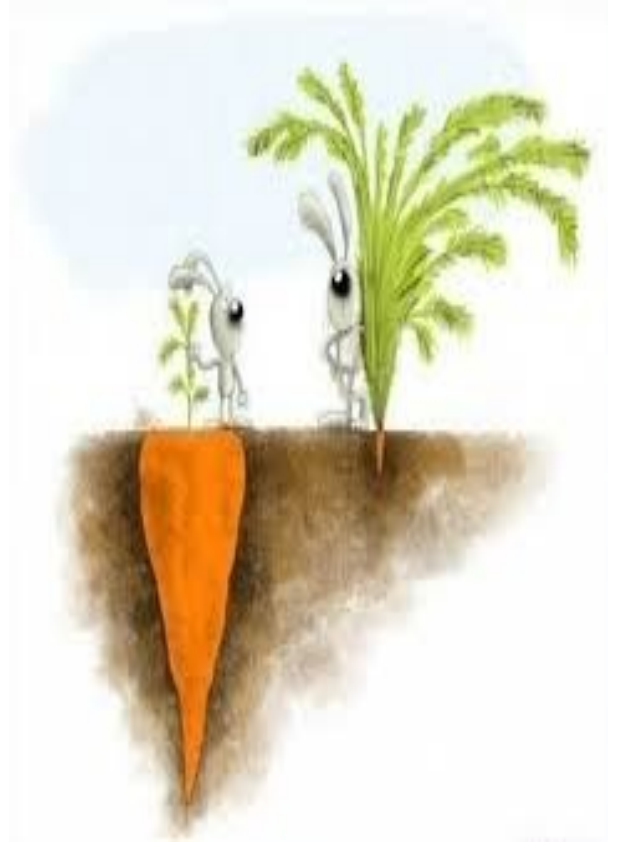
2.2. Önyargılar: Kalıplaşmış düşünceler, insanların kafalarında yer alan katılaştırmış, çoğunlukla farkında olmadan taşınan bir takım kesin düşünceler olarak tanımlanabilmektedir. İnsanlar, genellikle bu tür düşüncelerinin doğru olup olmadığını denemeye yönelmez ve bu düşüncelerini değiştirebilecek nitelikteki her türlü bilgiden uzak dururlar (Dökmen, 1998).



2.3. 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).

2.4. Algılama farklılıkları: Kişiler farklı olaylara, du-

rumlara, 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 (Elgünler, Fener, 2011).



2.5. 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 (Elgünler, Fener, 2011).



2.6. Sosyo-kültürel farklar:

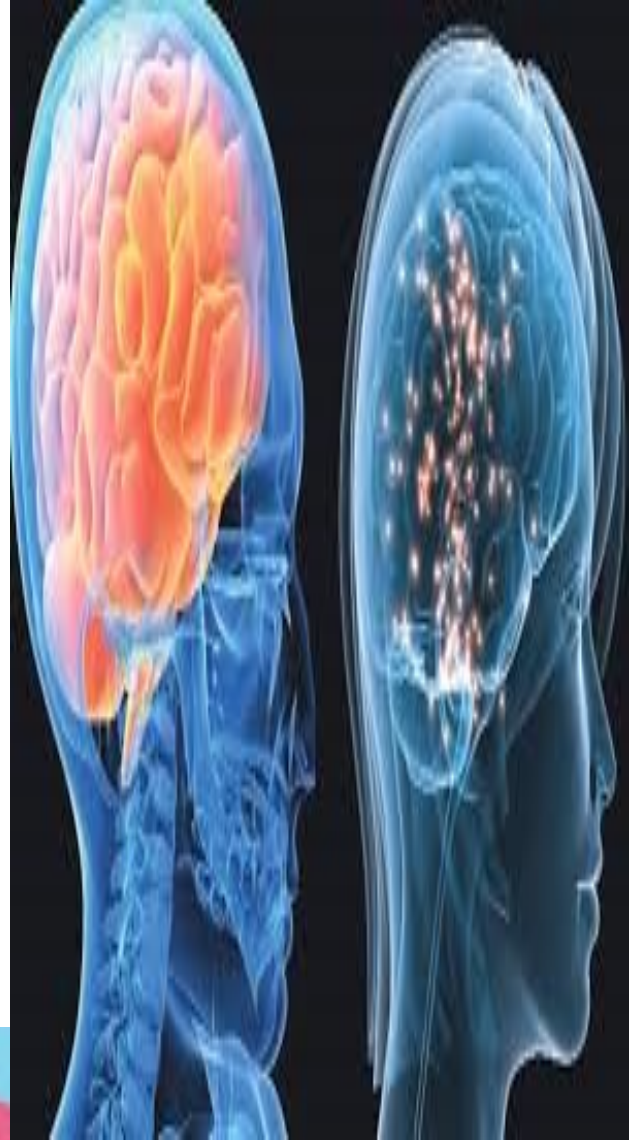
Sosyo-kültürel yapı bakımından farklı olan kişiler birbirlerini tanımadıklarından dolayı mesajın kodlanmasında ve çözümlenip yorumlanmasında hatalar olabilecektir. Bu tip kültürel farklılıklar nedeniyle iletişim sürecinde bozulmalar yaşanabilmektedir. İletişim sürecinin başarıya ulaşmasında önemli bir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

lere

takılmadan başarıya ulaşması için gerekmektedir (Elgünler, Fener, 2011).



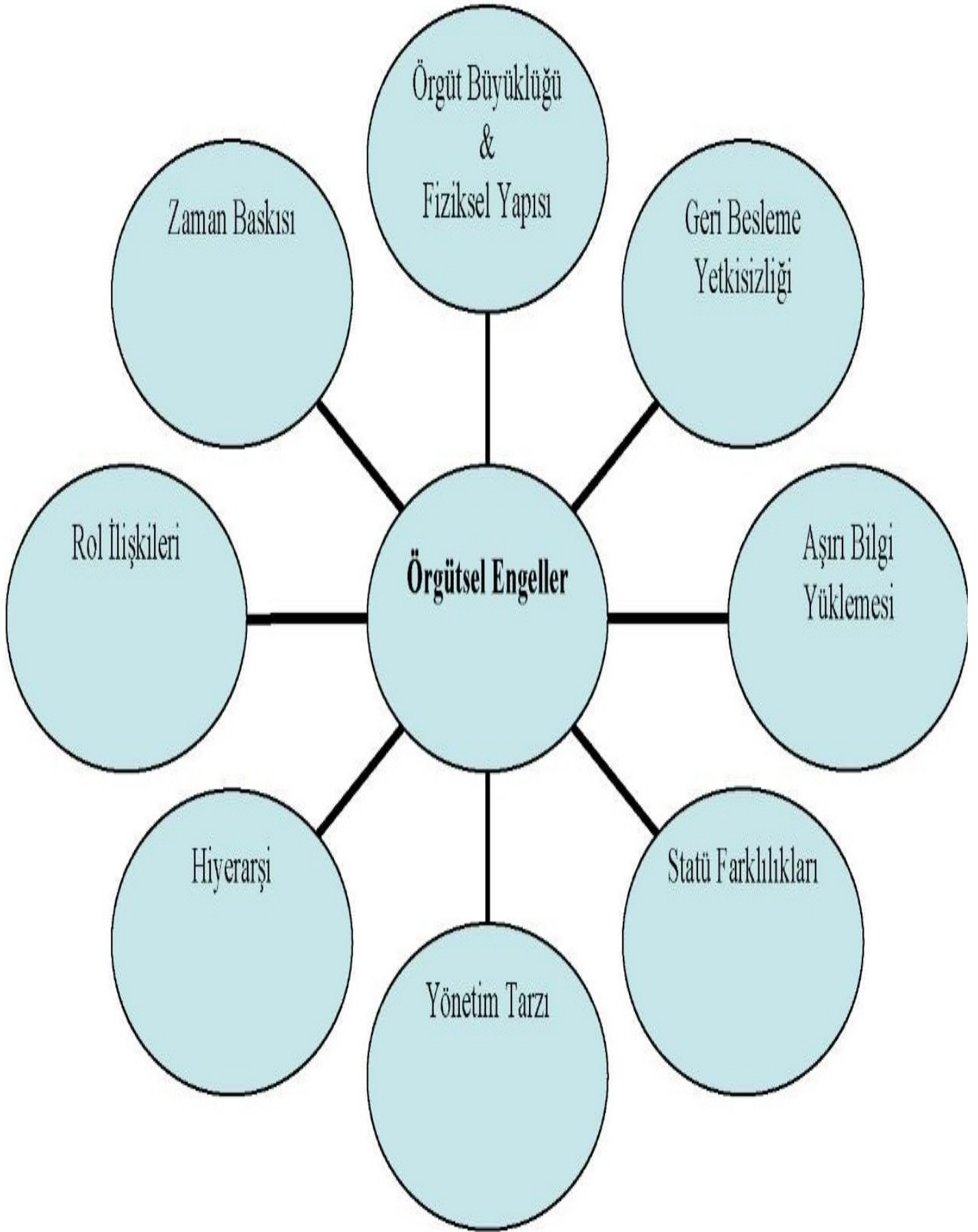
2.7. Sahip olunan bilgi düzeyi: İletişime katılanların eğitim durumu, mesajın konu ve kapsamı hakkında sahip oldukları bilgilerle ilgilidir. Yetersiz bilgi, iletişim sürecinde gönderici ve alıcı arasında bir engel oluşturur. Gönderici, bilgi eksikliği nedeniyle mesajın içeriğinde boşluklar bırakırsa, alıcının algıladığı mesaj gönderilen mesajdan farklı olacaktır (Elgüneri, Fener, 2011)



3. 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 (Elgüneri, Fener, 2011).





İLETİŞİM ENGELLERİNİN ORTADAN KALDIRILMASI

İletişimde bulunmak, karmaşık ve zaman alıcı bir iştir. Ama iletişim sürecini daha iyi anlamak, böylece onu daha etkili bir şekilde kullanmak da mümkündür. Bunun kilit adımlarından biri, iletişimin etkili olmasını engelleyen etkenlerin farkında olmak ve bunların üstesinden gelmenin yollarını bulmaktır. İletişim engellerinin üstesinden gelmenin bir yolu, var olan engelleri analiz etmektir. Bu analiz, engellerin neler olduğunu, bireyleri nasıl etkilediğini anlamamıza yardımcı olacaktır (Yazıcı, Gündüz, 2010).

İletişimde kişisel engelleri aşmak için, aynı ortamı paylaşan kişilerin birbirlerinin istekleri, değer yargıları, kültür düzeyleri, içinde buldukları duygusal ortam, duyguları, alışkanlıkları, inançları, zevkleri ve tutkuları hakkında yeterince bilgi sahibi olmaları gerekir. Taraflar birbirlerinin bu özelliklerini dikkate alarak hareket etmelidirler. Ayrıca, kişi mesaj hazırlarken, mesajı herkesin doğru olarak anlayabilmesi için mesajı değişik biçimlerde yeniden ifade ederek alıcıya göndermesi gerekemeyebilir (Yazıcı, Gündüz, 2010).



İletişim sürecinde, özellikle teknik terimlerden uzak ve herkes için aynı anlamı veren kelimeler kullanılmalıdır. Daha net konuşmak, kelimeleri dikkatli telaffuz etmek, gerektiğinde bir kavramı ya da kelimeyi tanımlamak, ne söylemek istediğini düşünerek konuşmak, herkes tarafından bilinmeyen kelimeleri ve teknik terimleri kullanmaktan kaçınmak ve kaynağın kullandığı ve alıcının anlayacağı dil arasında paralellik kurmak gereklidir.

Dinleme yetersizliğinden kaynaklanan engelin aşılması için, konuşmacıyı dinleme arzusunda olduğunu göstermek, konuşmamak ve verilen mesajla ilgilenmek, başka şeylerle meşgul olmamak, sessiz bir ortam yaratmak, gürültüyü izole etmek, kendini konuşmacının yerine koymak ve ona anlayış göstermek, konuşmayı kesmemek, sabırlı olmak, sinirlerine hâkim olmak ve kelimelerden yanlış anlam çıkarmamak, tartışma ve eleştirilerde yumuşak olmak, çatışma ve kavgalardan kaçınmak, konuşmacıyı teşvik etmek için soru sormak, onun konuyu daha da geliştirmesine yardım etmek ve kaynak kişi tarafından mesajı yalın, anlaşılır, kişiselleştirmeden, ilgi çekici bir anlatımla sunmak gerekmektedir.



Geri bildirim yetersizliğini gidermek için, alınan mesajı değerlendirmekten çok, onu tanımlamaya çalışmak, geri bildirimde kişinin düzeltebileceği ya da kontrol edebileceği davranışları hedef almak, kontrol edemeyeceği hususları hatırlatmaktan kaçınmak, gereksiz ifadeler kullanmak yerine mesajın ilgili olduğu konuya ilişkin özel tasvir geliştirmek, geri bildirim zamanında yapmak gerekir (Yazıcı, Gündüz, 2010).

Sağlıklı bir empatik iletişim kurulabilmesi için, kaynakla alıcının ortak yaşam deneyimlerinin bulunması, geçmişte alıcının řu anda yaşadıklarına benzer yaşantılardan geçmiş olması, alıcıyla aynı eğitim düzeyi, yaş, cinsiyet ya da sosyo-ekonomik düzey gibi kategorilerde yer alıyor olması, demokratik bir tutum geliştirilmesi, karşıdaki- nin duygu ve düşüncelerine değer verilmesi, işbirliği yapılması, yardımlaşma ve dayanışmaya açık olunması, savunmacılıktan uzak, farklılıklar arasında benzerlik arayan bir kişilik oluşturulması gerekmektedir (Yazıcı, Gündüz, 2010).

İletişimin başarılı olmasını engelleyebilecek gürültü kaynakları, gürültünün muhatapları ile görüşülerek engellenmesi yoluna gidilmelidir. Engellerin kaldırılması, iletişimde bulunanları aşan bir durum haline gelmiş ise, bu durumda ilgililerden yardım istenmelidir. Etkin bir iletişim için değişik gürültü kaynaklarından uzak bir ortam tercih edilmelidir (Yazıcı, Gündüz, 2010).

Bilgi eksikliğinden kaynaklanan iletişim engelini ortadan kaldırmak için, kaynak ile alıcının mesajla ilgili yeterli bilgiye sahip olmaları gerekmektedir. Özellikle kaynağın, verdiği mesaj hakkında bilgi eksikliği bulunmamalıdır. Yeterince bilgilenemediklerinden dolayı eksiklikleri görülen yönetici ve öğretmenlerin bu konulardaki eksikliklerinin giderilmesinde, deneticilerin, tam anlaşılır düzeyde bilgilendirme yapmaları gerekmektedir (Yazıcı, Gündüz, 2010).

Mesajı alan ve gönderen kişilerin ortak yaşantı alanlarının geniş tutulması ve kaynağın mesajı alan hakkında mümkün olduğunca çok bilgi sahibi olması gerekir. Kişiler, aynı zamanda olumsuz tecrübelerden kaynaklanan önyargılardan uzaklaşarak, çağdaş bir tutum göstermelidirler (Yazıcı, Gündüz, 2010).

İletişimde fiziksel mesafe ayarlanmalıdır. Mesafenin normal iletişim kurulacak bir konumda tutulmasına çalışılmalıdır. Bu normal ölçünün aşıldığı ortam ve durumlarda iletişimde bulunulmamalı ya da iletişim için değişik yollar geliştirilmelidir (Yazıcı, Gündüz, 2010).



KAYNAKÇA

- Bayrak, S.(1995), Örgütlerde Etkili İletişim ve Yönetimi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Erzurum.
- Dökmen, Ü.(1998), İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, 8.Baskı, İstanbul.
- Erdoğan, İ.(2002), İletişimi Anlamak, Erk Yayınları, Ankara
- Eren, E.(2000), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınevi, İstanbul.
- Ergünler T., Fener T. (2011). İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller ve Bu Engellerin Giderilmesi. The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication - TOJDAC July 2011
- Güçlü, Nezahat (2003). Sınıf Yönetimi (Editör: Leyla Küçükahmet), Nobel yayınları, Ankara. .
- İletişim ve İletişim Şekilleri (2014),.www.sosyaldeyince.com
- Uğurlu, C.T. (2013). Öğretmenlerin İletişim Becerisi ve Empatik Eğilim davranışlarının Çocuk Sevme Üzerine Etkisi. PEGEM Eğitim ve Öğretim Dergisi. S:2
- Tutar, H.(2003), Örgütsel İletişim,Seçkin Yayıncılık, Ankara
- Yatkın,A. ve Yatkın, Ü.(2006),Halkla İlişkiler ve İletişim, Nobel Yayınevi,2.Baskı, Ankara.
- Yazıcı Ö.Gündüz Y. (2010).Etkili Eğitim Denetiminde Yaşanan İletişim Engelleri ve Bu Engelleri Aşma Yolları .Kuramsal Eğitimbilim, dergisi sayı: 3



Ahmet Emin GECİKEN, Emine ÖZGE, Alptekin ÖZCAN, Enes KARABULUT, Eray KAPLAN, Esra ÖVEZ TOY, Hasan BAŞTUĞ, Hülya ÇITAK, Hüseyin TOKGÖZ, İpek GÜRSOY, Lokman ÇINAR, Makbule ARAL, Umut SALGIN GÖKŞEN, Mehmet IŞIK, Merve SAYAR, Sevgi ERDEM, Şevket Murat ULUER, Süleyman KOÇAK, Mehmet Uğur ÇATAL, Nurdan Candan FEYZİOĞLU, Yusuf KILIÇ, Oğuzhan KOYUNCU, Yasemin SAZAK, Okan AYYILDIZ, Mukaddes AKTAŞ, Lalezar ANKIŞHAN, Zülküf TOPAL, Ramazan AŞ, Serap KELEKÇİ, Seval, OKUTAN, Özgür ÖRNEK, Özkan ÖZDİYAR, Özlem BULUT, Enver Kaan ATİKELER, Fatih ÖZTÜRK, Gözde ÖZCAN, Hafize Bilge EREN, Handan EDEM, Aysun GEZER, Ayşe AYGÜN CANGÖZ, Ayşe GÜNBAŞ, Ayşe Nevin SARAL, Banu DURUL, Bekir EROL, Belma ERKENCİ, Burcu Şengül KURUKAHVECİ, Cihat BİLGİNKAYA, Deniz ÖZAY, Duygu Aslı AYATA, Ebru ÜNCÜOĞLU, Ebru CORA, Ecem BULUT, Erol PEKTAŞ, Nevin AKTAŞ, Sevil AKTULUM, Yüksel UYAR.

**Yeni yaşlarını kutluyoruz, yeni yaşlarında
Sağlık ve Mutluluk diliyoruz.**



EVLİLİK

Elif ÇAKIROĞLU'NA, Evlilik hayatında mutluluklar dileriz.
Suat KAYMAK' a Evlilik hayatında mutluluklar dileriz.

VEFAT

Sevim EKİNCİ'nin kayın pederi vefaat etmiştir. Merhuma Allahtan rahmet, geride kalanlara sağlıklı uzun ömürler dileriz.

Serpil NAMAL'ın babası vefaat etmiştir. Merhuma Allah-tan rahmet, geride kalanlara sağlıklı uzun ömürler dileriz.



MUTLU YILLAR

2017