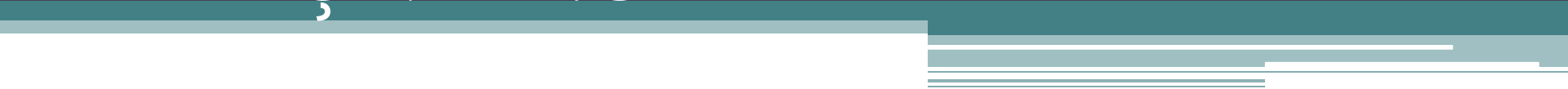


3. HAFTA

İLETİŞİM ENGELLERİ



İLETİŞİM ENGELLERİ

İletişim sürecinde etkin iletişimi engelleyen pek çok faktör vardır. Temel olarak iletişimi engelleyen yapıcı ve bozucu olmak üzere iki engel türünden söz edilebilir.

İletişimin Yapıcı Engelleri

İletişimin yapıcı engelleri, yolların kenarındaki bariyer (engel)ler gibi düşünülebilir. Bilindiği gibi bariyerler, uçuruma düşmeyi, yoldan çıkmayı engellemek amacıyla konur. Bunlar engeldir, ancak uçurumdan düşmenin önündeki engellerdir. Bireysel, toplumsal veya örgütsel iletişimde de çeşitli yanlışlıkların yapılmasını engelleyen engeller vardır. **Toplumsal kurallar** ve **resmi protokol kuralları**, yapıcı engellerdir. Ayrıca yazılı iletişimdeki **yazışma kurallarını** da yazılı iletişimin yapıcı engelleri olarak görmek mümkündür.

Örgütlerde tümüyle serbest bırakılan bir iletişim akışı, **pek çok karışıklık ve düzensizliğe** neden olur; bu nedenle, serbest iletişime bir takım engellemeler getirilmelidir. Bilgi aktarımında seçicilik, iletişimin etkinliğini artırıcı olabilir. Bu gibi nedenlerle, örgütsel iletişimin bazı kurallara bağlanması gerekir. Yatay iletişimde belli nezaket kuralı, dikey iletişimde ise, aşağıdan yukarıya doğru saygı ve nezaket, yukarıdan aşağıya doğru ise şefkat ve nezaket kurallarına dikkat edilerek iletişim kurulmalıdır.

İLETİŞİMİN BOZUCU ENGELLERİ

İletişimin bozucu engelleri, **bir mesajın verilmesini ve alınmasını olumsuz şekilde etkileyen engellerdir.**

İletişimin bozucu engelleri şu faktörlerden kaynaklanır:

- ✓ İnsanların, iletişime olan ihtiyaçlarının farkında olmamaları,
- ✓ İnsanların iletişimin önemini yeterince kavrayamamaları,
- ✓ İnsanların etkin iletişim yöntemlerini bilmemeleri.

Çeşitli bozucu engeller, etkin iletişim yöntemi sayesinde ortadan kaldırılabilir.

İLETİŞİMİN BOZUCU ENGELLERİ

Etkin bir iletişimin kurulmasını engelleyen çeşitli bozucu engeller vardır. Bunlardan bazıları, **tutarsızlık, isteksizlik, yetersiz dinleme, güvensizlik, statü, yaş ve cinsiyet uyumsuzlukları ve diğer çevresel faktörlerdir.** İletişim engellerinden bazıları bizzat insan psikolojisinden, onun inanç ve davranışlarından kaynaklanabilir. Bunlar şu şekilde gösterilebilir :

- İnsanlar genel olarak duymak istediklerini duyar, görmek istediklerini görürler, iletişim konusunda seçmeci davranırlar,
- Statü farklılıkları gözeterek, üstlerin mesajına, astların mesajından daha fazla önem verirler,
- Güven eksikliği, karşı tarafa inanmama etkin iletişimin kurulmasının engelleyen önemli bir faktördür,
- Anlaşılmazlığa ve karmaşıklığa neden olan ifade güçlükleri önemli iletişim engelleridir.

İLETİŞİMİN BOZUCU ENGELLERİ

Etkin iletişimin önemli engellerinden biri, mesajı anlamadan önce **yargılama ve değerlendirmeye** çalışmaktır. Bu durum çatışmaya, anlaşmazlıklara, zıtlığa, bazen de **aşırı ve anlamsız uyumculuğa yol açabilir.**

Etkin iletişim; bir mesajın açıkça iletilmesini ve alıcının da etkin dinleme ve algılamasıyla gerçekleştirilir. **Gönderilen mesajı sürekli reddetmek ve ona olumsuz geri bildirimde bulunma, bir iletişim engeli olduğu gibi, onu sürekli kabul etmekte bir iletişim engelidir.**

İLETİŞİMİN BOZUCU ENGELLERİ

Kurumlarda **yöneticilerin olumsuz tutumları** iletişimin bozucu engellerinin en önemlilerindedir. Bazı yöneticiler aldıkları kararların iş görenler tarafından itirazsız kabul edilmesini ve uygulanmasını isterler. Bu durum oldukça müdahaleci, bireysel inisiyatife yer vermeyen bir yönetim yaklaşımıdır.

İletişimin bozucu engellerinden bir diğeri de iletişim kopukluklarına neden olan **“iletişim perdesi”** veya **“filtre”**leridir. Belirli bilgilerin iletişim kanalında aktarılmasını amaçlayan perdeler, büyük ölçüde mesajı bozucu etkiye sahiptir. **Mesela bir yönetici belirli bir mesaja astların vereceği olumsuz tepkiden çekiniyorsa vereceği mesajı büyük ölçüde perdeleyecektir.** Bu durum yöneticinin kararlarına olası itirazları önleyebilir ve potansiyel otorite kaynaklarını güçlendirebilir, ama bu durumda örgütsel iletişim etkinliği azalır.

İLETİŞİMİN KİŞİSEL ENGELLERİ

İnsanlar aldıkları mesajları, kendi bilgi ve tecrübelerine göre algırlar ve yorumlarlar. Yorumlarken de çoğu zaman **olayları olduğu gibi değil, olmasını istedikleri gibi değerlendirirler**. İnsanların mesajı olduğu gibi değil, kabul ettikleri biçimde algılamalarının nedeni, kişisel özelliklerinin yanı sıra, seçici dikkatlerinin yoğunlaşmasıdır. Aynı olayı izleyen kişilerin farklı değerlendirme yapmaları veya benzer mesajı alan alıcıların değişik davranış göstermelerinde seçici dikkatlerin değişik yönlerinin önemli bir payı vardır.

İLETİŞİMİN KİŞİSEL ENGELLERİ

İletişimin kişisel engelleri, gönderici ve alıcının mesajı kodlarken, gönderirken gerekli dikkati göstermemelerinden kaynaklanır. Bunlar **mesajın yanlış anlaşılması ya da yorumlanması, yanlış değerlendirilmesi, konuşmacıya karşı ilgi eksikliği** gibi engellerdir.

Mesajın anlamını kasten çarpıtmak iletişimin önemli kişisel engellerindedir. Amaçlı yalanlar bu durumun uç bir örneğidir. Amaçlı yalanlarda mesajın anlamı ve doğurduğu sonuç arasında hiçbir ilişki yoktur. Yalan; bir iletişim sapmasıdır ve mesajın etkinliğini ortadan kaldırır.

Kişilerin arzu ve istekleri, değer yargıları, kültür yapıları, bilgi düzeyleri, alışkanlıkları, zevk ve tutkularının birbirinden farklı olması durumunda iletişimin birçok engeli ortaya çıkar. Kişisel farklılıklar, kaynağın kullandığı sembolleri etkilerken, alıcının da mesaja göstereceği tepki psikolojik, duygusal ve kültürel yapısından kısaca kişiliğinden bağımsız olmayacaktır.

İLETİŞİMİN KİŞİSEL ENGELLERİ

Algılama farklılıkları iletişimin kişisel engellerinden bir diğeridir. Algılama farklılıkları dışsal ve içsel olarak iki faktörden oluşur. Dışsal faktörler; yoğunluk, hareketlilik, yenilik, benzerlik gibi faktörlerdir. İçsel faktörler ise; kişisel ihtiyaçları, amaçlar, motivasyon, geçmiş tecrübeler ve alışkanlıklardır.

Alıcı kaynağın gönderdiği her mesajı tam olarak algılayamaz. Bu durum **mesaja gerektiği kadar önem vermemekten** kaynaklanabilir. Ayrıca göndericiye olan **güven, inanç**, tutumda kaynak tarafından gönderilecek mesajların farklı şekilde yorumlanmasına neden olur.

Bunun için kaynak mesajını kodlarken bazı önemli hususları **ses tonu ile**, mesajı yazılı ise **altını çizerek, bazı ifadeleri tekrarlayarak** ya da **başka biçimde yeniden ifade edecek şekilde** alıcıya göndermeli ve onun dikkatini çekmelidir.

Dil ve Anlatım Güçlükleri

Dil, iletişimin temel unsurudur. Karmaşık bir biçimde kullanılması halinde iletişim engeli ortaya çıkar. Bu nedenle iletişimde **basit, yalın ve açıklayıcı bir dil** kullanılmalıdır. **Konuşmacı mümkün olduğu kadar dinleyicinin diliyle konuşmalıdır.** Bazı durumlarda aynı kelime, farklı kişiler için farklı anlamlar ifade edebilir. Anlamları ortaya çıkaran kelimeler değil insanlardır. Sözcüklerin anlamı, kelimelerde değil, onların kullanımındadır. **Kelime anlamını, alıcının algılama yeteneğine göre kazanır.**

Bir mesajın tam ve doğru olarak iletilebilmesi için kullanılan kelimelerin gönderici ve alıcı için aynı anlamları ifade ediyor olması gereklidir.

Dil ve Anlatım Güçlükleri

Dil ve anlatım güçlüklerinin ortadan kaldırılması için takip edilecek birkaç adım vardır. Bunları şu şekilde gösterebiliriz :

- Mecaz, istiare ve teşbih sanatına fazla yer verilmemelidir.
- Kısa kelimeler, uzun kelimelere, kısa cümleler, uzun cümlelere tercih edilmelidir.
- Cümlenin anlamına katkısı olmayan kelime, cümle içinde bulunmamalıdır.
- Cümleler hedefe göre korunmalı, jargondan uzak durulmalıdır.
- Olumlu anlamları olan sözcükler seçilmelidir.

Dinleme ve Algılama Yetersizliği

İletişim etkinliğinin sadece gönderici belirlemez, **aynı zamanda alıcının dinleme ve algılama yeteneği de belirler**. Etkin bir dinleme aktif bir dinleme olarak ifade edilir. Aktif dinlemede, hedef kelimelerin pasif bir alıcısı değildir, o aynı zamanda duyduklarını **hissetmeye ve gerçekleri algılamaya, özel bir önem gösterir**.

İletişimde dinleme ve algılamadan kaynaklanan engelleri; **atlama, savsama, çarpıtma ve aşırı anlam yükleme** olarak sıralayabiliriz. **Atlama** : “mesajın bazı kısımlarını silmektir.” Atlamada alıcı mesajı bir bütün olarak kavrayamaz; sadece kavrayabildiklerini alır ve diğerlerini geçer. **Çarpıtmada** ise alıcı mesajın anlamını değiştirmeye çalışır. Çarpıtma dikey iletişimde olduğu gibi, yatay iletişimde de olur. **Aşırı anlam yüklemede**:, mesaj, alıcının algılayabileceğinden daha fazla anlam yüklüdür ve alıcı bilgi yetersizliği nedeniyle mesajı kavrayamaz.

Dinleme ve Algılama Yetersizliği

Dinleme duymaktan farklıdır. Duyma, sesleri fiziksel olarak algılama sürecidir. Dinleme ise, seslerin anlamını zihinsel olarak belirlemekle ilgilidir. Dinleme hem kişi içi, hem de kişiler arası faaliyetleri içerir. Bir kişi bir mesajı başka birinden aldığı zaman, onu yorumlar ve diğer kişiye onu nasıl algıladığını gösterir.

Etkin bir dinleme için ogrenilebilir on temel beceri faktoru vardır. Bu faktörler şunlardır :

- Konuşma kesilmelidir, zira hiç kimse konuşarak dinleyemez,
- Konuşmacıya kolaylık sağlanmalı,
- Konuşmacıya dinleme isteği gösterilmeli, göz teması kurulmalı,
- Dikkatleri dağıtan faktörler ortadan kaldırılmalı,
- Konuşmacı empatik dinlenmeli,
- Sabırlı olunmalı, başka hiç kimse ile iletişim kurulmamalı,
- Dinleyici kendini rahat ve hafif tutmalı, konuşmacıdan başka bir şeyle ilgilenmemeli,
- Dinleyici eleştiriyi sonraya bırakmalı,
- Konuşmacıya yardımcı olma için soru sorulmalı,
- Konuşmacının sozu kesilmemeli, sozunu bitirmesi beklenmeli.

Bilgi Eksikliği

Yetersiz bilgi, iletişim s¼recinde, kaynak ile hedef arasında engel oluşturur. Mesajı anlamayan biri, duruma g¼re **ya anlamadığı yerleri kendine g¼re doldurur veya ilgisi dağılır** başka şeyler d¼ř¼nmeye başlar.

Bazen bilgi eksikliğinden dolayı verilen mesajı anlamayız ve **anlamış gibi davranarak, bilgi eksikliğimizi gizlemeye çalışırız. Bilgi eksikliğinden dolayı “ne dediğini anlamadım”** demek g¼çt¼r. Bunu hem kendimize, hem de karşımızdakine hakaret sayarız. Bunu s¼ylememek için mesajı anladığımızı g¼stermeye çalışırız

Statü Farklılıkları

Statü, toplumsal bir sistem içerisinde bireyin elde ettiği yeridir. Bu yer insana toplumun diğer üyeleri tarafından verilmiştir. **Statü, bireyin düşündüğü veya beklediği değil, toplum üyelerinin kabul ettikleri yerdir.** Kişiler arasında statü farklılıkları, kişiler arası iletişimin yönünü ve sıklığını belirleyen önemli faktörlerden biridir. **İnsanlar ya eşit statüde veya daha üst statüde olanlarla iletişim kurmayı isterler.**

İnsanlar en az iki nedenden dolayı daha yüksek statüde olanlarla iletişim kurmayı arzu ederler; bunlardan biri yüksek statüdeki insanlarla iletişim kurmak, bu insanlara itibar kazandırır. İkinci neden, yüksek statüdeki insanların güç ve imkânlarından yararlanma düşüncesidir. Söz konusu ikinci neden düşük statüdeki insanlarla iletişim kurmada isteksiz davranmanın nedenidir. Böylece statü farklılığından kaynaklanan bir iletişim engeli ortaya çıkar.

Cinsiyet Farklılıkları

Kadınlar ve erkekler arasında ortak bazı beden dili özellikleri vardır. Bunun yanında cinsiyete göre, kültürden kültüre değişen farklı iletişim yöntemleri de bulunmaktadır. Cinsiyet farklılıkları özellikle geleneksel toplumlarda önemli bir iletişim engelidir. **İletişimde beden dili iletişimi, statü ve güç, egemenlik veya teslimiyet durumu gibi faktörler, cinsiyete dayalı iletişim engeli ortaya çıkarır.**

İletişimde cinsiyet farklılığının bulunması, mesajın anlamında çeşitli bozulmalar, kadın ve erkek arasında anlaşmazlıklar ve anlam sapmalarına neden olur.

Araştırmalar, kadınların ve erkeklerin iletişimde bazı farklılıklarının olduğunu göstermektedir. Kadınlar konuşma ve samimi bir dil kullanma konusunda daha duyarlı iken erkekler konuşmayla birlikte dilde statü ve bağımsızlık öğelerine daha fazla yer verirler. İletişim kurmada kadın ve erkekler farklı iletişim biçimleri kurmayı yeğlerler. Örneğin **kadınlar yüz yüze iletişimde karşılıklı oturarak, iletişim kurmayı tercih ederken, erkekler yan yana oturarak, rahat bir ortamda aynı yöne bakarak iletişim kurmayı isterler.**

Kültürel Farklılıklar

Bir düşünce kodlama sırasında semboller ve dil aracılığıyla yeniden yorumlanır. Kod çözme sırasında da mesaj tekrar yorumlanarak, yeni bir anlama kavuşur. Bu anlamı, alıcı belli bir biçime göre kodlar; ancak iletişimde kullanılan semboller ve dil **bireyin bilgi birikimine ve kültürel yapısına bağlıdır.**

Farklı kültürden gelen gönderici ve alıcının ilettiği mesajı yorumlarken, çeşitli zorluklar yaşayabileceği gibi, onlara mesaj iletirken ve alırken, kültürel farklılıklar nedeniyle iletişim sürecinde bozulmalar yaşanır.

Hatalı Tamamlama

İki kişinin birbirleriyle sürekli **yakın dostluk veya arkadaşlık** ilişkisi içinde olması iletişimi olumsuz yönde etkileyebilir. Böyle bir olumsuzluğun nedeni kişinin geri besleme sistemini hatalı kullanması ve aldığı mesajla ilettiği mesaj arasındaki farklılık olur. **Aşırı samimiyet mesajın yeterince dinlenmemesine ve eksik geribildirimde bulunmaya neden olur.**

İnsanlar samimi oldukları kişiler için kalıp davranışlar düşünürler ve belirli tip mesajlar karşısında beklediği kalıp davranışların gerçekleşmesini beklerler.

Beklenen davranıştan sapma varsa ve bu sapma istenmeyen yönde ise, iletişimde gerekli etkinlik sağlanmaz; olumlu bir mesaj istenmeyen bir sonuç doğurur.

İletişimin Kanal Engelleri

İletişim kanallarından kaynaklanan engellerin bir kısmı, **fiziksel ve teknolojik** nitelikte, bir kısmı **sosyo-psikolojik** niteliktedir. Fiziksel ve teknoloji nitelikte olan iletişim kanallarından kaynaklanan engeller, mesajın mekanik olarak iletimine engel olur; yani mesaj ya hiç iletilmez, ya da mekanik bir gürültü olarak kalır.

İletişim kanallarından kaynaklanan bir başka engel türü, **örgütsel** engellerdir. Örgütsel hiyerarşinin kendisi bir iletişim engelidir. **Örgütler organik yapılardan uzaklaşıp, mekanik ve merkezi yapılara dönüştükçe, iletişim kanalları uzar ve kanal engelleri ortaya çıkar.** Merkezi ve mekanik örgüt yapılarında, çalışanların örgüt içinde iletişim kurmaları, formel ve hiyerarşik ilişkilere bağlı olduğu için, doğal iletişimde söz konusu olmayan bir çok engel türü ortaya çıkar. Bunlardan bazıları yapıcı, bazıları bozucu engellerdir.

İletişimin Kanal Engelleri

Örgütlerde aralarında **statü farkı** bulunan bireylerin ilişkilerinin formel kanallara bağlı olması, iletişim akışını engeller. Yetki ve inisiyatif sahibi kişilerin, örgütsel iletişimi resmi kanallara bağlaması, yönetimin çeşitli kademelerindeki kişiler arasında “**sosyal mesafe**” yi açar. Aralarında sosyal mesafe bulunan insanlar arasında doğal iletişim akışı engellenir.

Örgütsel iletişim kanallarından kaynaklanan bir başka engel türü de **departmanlar arasında yaşanan anlaşmazlıklardır**. Tüm örgütsel birimler, koordine edilmiş bir ağ ile birbirine bağlanmalıdır. İletişim engellerinden dolayı etkinliğin azalmaması için departmanlar arası uyum korunmalıdır.

İletişimin Psikolojik Engelleri

İnsanlar genellikle **kendi inançları ile çatışan mesajları ya inkar eder, ya da reddeder.** Çoğu kez bilgiler alıcının bilgileriyle çatışır. İleti, alıcının inancına uygun değilse, alıcı onun geçerliliğini reddeder, hatta onu çarpıtır.

Kaynağın verdiği mesaj alıcı tarafından alınmak istenmediğinde, iletişim engellenir. Buna *tıkanık iletişim* denir. Tıkanık iletişimde mesajlar genellikle alıcısız kalır. Bu durumda alıcı dinlediklerini anlamsız olarak değerlendirir. Geri bildirim olmayan iletişim tıkanık iletişimdir.

Etkin iletişimi engelleyen diğer bir insan ilişkileri faktörü, kişilerin farklı **duygusal yapılarıdır.** Özellikle iş ortamında astlar, rasyonel ölçülerin gerektirdiği şekilde davranıyorlarmış gibi gözükseler de **bazen duygular akıl ve mantığın önüne geçebilir.** Duygular, yalnızca mesajın aktarılmasını değil, dinlenmesini ve anlaşılmasını da etkiler.

İletişimin Teknik Engelleri

Bilgi teorisi veya diğer adıyla sibernetik, bilgi ve iletişim aktarımında teknik problemlerle ilgilenmektedir. Bu yeni bilim, bilgisayarların gelişmesi ile birlikte, gelişmiş ve teorisini *matematiksel doğruluk* üzerine kuran iletişim mühendisliğine temel oluşturmuştur. Sibernetik yaklaşımlara göre, iletişimin teknik problemleri; **iletişim sürecinde şifreleme, filtreleme, mesajı iletme, kullanılan kanal, deşifre problemleri ve geri besleme gibi faktörler, iletişimin teknik problemleridir.**

İletişim kanallarının çoğu, çeşitli teknik kargaşa nedeniyle mesajın kaybolmasına, ertelenmesine veya yanlış anlaşılmasına neden olabilir. İletişimin teknik problemlerini, ifade etmek amacıyla termodinamikte, bir sistemde oluşan tesadüfilik ve kaos anlamına gelen “entropi” terimi kullanılmaktadır. Entropiye neden olan soruların en önemlilerinden biri gürültüdür.

Fiziksel Uzaklık

Yüz yüze görüşmenin yapılamadığı farklı mekânlarda bulunma durumu, iletişim engeli oluşturur. Telefonda görüşme sırasında, beden dilini iletememenin sıkıntısı yaşanır. Yüz kişilik bir gruba konferans veriyorsak, ön sıralarla kurduğumuz dolaysız ilişkiyi, arka sıralarla kuramayız. Bu da fiziksel uzaklıktan kaynaklanan bir iletişim engelidir. **Fiziksel uzaklık, örgütsel iletişime de engel oluşturur. Örgütler büyüyüp geliştikçe, faaliyet alanlarını genişlettikçe, iletişim kanalları uzamaya başlar.**

Fiziksel uzaklıktan kaynaklanan iletişim engellerini ortadan kaldırmak için, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri sözlü, yazılı ve görüntülü mesaj iletme olanağıyla, fiziksel uzaklığın ortaya çıkardığı engelleri önemli ölçüde azaltmaktadır.

Zaman Baskısı

Zaman baskısı önemli bir iletişim engelidir. İletişim kurarken zaman baskısı, çoğu kez iletişim problemlerine neden olur. Edward Hall' e göre “zaman konuşur.” Zaman kullanımının bir dili vardır. Hızlı konuştuğumuz zaman, zaman kısıtlamasıyla karşı karşıya bulunduğumuzun mesajını vermiş oluruz. Zamanın ne kadar önemli olduğunu, anlamak için toplantılarda konuşacağı çok sözü olup, buna zaman bulamayan insanlar çok iyi bilirler.

Sosyal bir çevrede, insanlarla iletişim ve ilişki kurmaya çalıştığımız zaman, birçok engelle karşılaşırız. Ya biz iletişim kurmak için zaman bulamayız, ya da karşımızdaki insanın bize ayıracağı zamanı yoktur. Her iki durumda da zamandan kaynaklanan bir iletişim engeli ile karşılaşırız.

Kesintiler

İletişimi engelleyen kesintiler farklı şekillerde ortaya çıkar. Mesela bir raporu okurken, çalışma arkadaşlarımızdan biri içeri girer ve sizinle konuşmaya başlar. Dikkatinizi rapordaki mesajdan uzaklaştırıp, arkadaşınızın mesajına yöneltmeniz gerekir. Rapordaki mesaj kesintiye uğramıştır bir satış elemanıya konuşurken, sekreteriniz masasından kalkıp kısa bir süre için dışarı çıkar, o yokken telefon çalar; telefona cevap verseniz de vermeseniz de satış elemanıya konuşmanız kesintiye uğramıştır.

Özellikle çalışma hayatının günlük karmaşasından kaynaklanan kesintiler, o kadar alışılmış şeylerdir ki, çoğunlukla bunları engel görmeyiz; fakat bir mesajın vericisi ile alıcısı arasına giren her şey, bir engeldir ve kesinti, mesajın bütünüyle alınmasını engellemese bile mutlaka onu çarptırır.

İletişim Engellerini Aşma Yolları

- Kaynak, sözlü mesajları alıcının anlayacağı ve algılayabileceği biçimde kullanılmalıdır,
- Kaynağın gönderdiği mesajlar yalnız sözlü olmamalı, aynı zamanda model, hareket, çizim, resim, yazı ve işaret gibi semboller şeklinde de olmalıdır,
- Kaynağın gönderdiği mesajlar, alıcının ilgisini çekecek örneklerle desteklenmelidir,
- Mesaj alıcıyı etkileyecek türden bir kanalla gönderilmelidir. Kaynak ve alıcının çevresi iletişime elverişli duruma getirilmelidir,
- Kaynak ve alıcının fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları giderilmelidir,
- Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı, geribildirimle kontrol edilmelidir

İletişimin Kişisel ve Çevresel Engellerini Aşmak

Algılama farklılıkları. İnsanlar farklı inanç, düşünce, kültürel yapı ve tecrübeye sahip oldukları için, aynı mesajı farklı algılayabilirler. İletişimde farklı algılamadan kaynaklanan engelleri ortadan kaldırmanın yolu, empatik iletişim kurmaya çalışmaktır.

Dil farklılıklarını ortadan kaldırmak. Jargonun, teknik terimlerin gereğinden fazla kullanılmadığı, doğal ve yalın bir dil, söz konusu engeli ortadan kaldırmaya yardımcı olur.

Gürültü engelini ortadan kaldırmak. Gürültü engelini aşmanın en iyi yolu, gürültüye neden olan faktörü ortadan kaldırmaktır.

Duygusal reaksiyonları ortadan kaldırmak. İletişimin duygusal engelleri varsa, onları aşmanın en iyi yolu, iletişim problemine neden olan duyguları anlamaya çalışmak ve her insanın farklı duygusal özelliklerinin olduğunu kabul etmektir.

İletişimin Kişisel ve Çevresel Engellerini Aşmak

Sözlü ve sözsüz iletişim arasındaki uyumsuzluğu aşmak. Sözlü ve sözsüz iletişim arasındaki uyumsuzluğu ortadan kaldırmanın anahtarı göndericinin yanlış anlaşılmaya neden olacak söz ve davranışlarının farkına vararak, onların iletilmesine engel olmaktadır.

Güvensizliği ortadan kaldırmak. Güvensizliği ortadan kaldırmanın hiç şüphesiz en etkin yolu, güven yaratmaktır. Güvenirlilik bireyin; dürüstlüğü, adalet duygusunun gelişmişliği, iyi niyeti, yetenekleri, sorumluluk duygusu ve diğerleri tarafından tanınma gibi özelliklerinin sonucunda ortaya çıkar.

Ağdalı ifadelerden kaçınmak. Ağdalı ifadelerden kaçınmak, alıcının mesajın kodunu tam olarak çözerek, onu doğru anlamasına yardımcı olur. Ağdalı ifadelerden kaçınmak, mesajın iletilmesi sırasında ortaya çıkan belirsizliği azaltarak, gürültüyü etkisiz hale getirir.

İletişimin Kişisel ve Çevresel Engellerini Aşmak

Alıcının duygu dünyasını ayarlamak. İletişim kurduğunuz zaman, niyetinizi açıklamanız gerekir. Bir şey söylemeye veya onu özel biçimde söylemeye ihtiyacınız olur; fakat mesajınızı karşı tarafa göre ayarlama gereği duyarsınız; kısaca böyle durumlarda mesaj alıcının duygu dünyasına göre ayarlanarak, iletişim engeli ortadan kaldırılmaya çalışılır.

Geri bildirim kullanmak. Geri bildirim, etkin bir iletişim için gereklidir ve bilgi elde etme sürecidir. İletişimde geri bildirim, kaynağın gönderdiği mesajı, alıcının yorumlayarak tekrar kaynağa iletmesidir. Geri bildirim, aynı zamanda göndericinin mesajının alıcı tarafından doğru anlaşılıp anlaşılmadığını test etme aracıdır.

Pekiştirme kullanmak. Mesaj birkaç farklı biçimde, karşı tarafa iletilir. Başarılı bir ileti için, mesajın bazı durumlarda birkaç kez tekrarlanmasına veya yazılı iletişimde önemli kısımların altının çizilmesine pekiştirici denir. Yazılı iletişimde pekiştirici kullanımı, sözlü iletişimde beden dilinin yerine geçer.

Basit bir dil kullanmak. İletişimde basit bir dil kullanımının önemi açıktır; fakat çoğu insan kendini açıkça ve jargon kullanmadan ifade etmez. Dilin gücü karmaşık kullanımında değil, ortalama insanlar tarafından bile kolaylıkla anlaşılmasındadır.

İletişimin Kişisel ve Çevresel Engellerini Aşmak

Sözleri davranışlarla desteklemek. İletişim, sadece etki ortaya çıkarmaz, aynı zamanda güven de sağlar. Bir mesaj, sözden ibaret kalmamalıdır; mesajın gereğine uygun bir davranışın ortaya çıkmasına da yardımcı olmalıdır.

Yüz yüze iletişim kurmak. Yüz yüze iletişim en etkin iletişim biçimidir. Bunun nedeni, göndericinin alıcıdan direkt geri bildirim alma olanağına sahip olmasıdır. Eğer gerekiyorsa, mesajda ve ona karşı gösterilecek tepkide, bir değişim olanağı vardır. İkinci olarak, çoğu insan yazılı iletişimden ziyade, sözlü iletişimde daha açık ve daha doğrudan kendini ifade etme olanağı bulur.

İletişimde farklı kanallar kullanmak. Bazı mesajlar, çeşitli biçimlerde gecikme tehlikesine uğramadan çabucak ve yazılı olarak iletilmek durumundadır.