İLETİŞİMİ ENGELLEYEN BİREYSEL VE ÇEVRESEL KOŞULLAR

 İletişimin gerçekleşebilmesi için, iletilenlerin anlaşılması önemlidir.Aktif dinlemeyi ya da etkin iletebilmeyi engelleyen pek çok neden olabilir.

 Çevresel engeller;

• Gürültülü bir ortam, Mahremiyeti olmayan bir ortam

• Ayaküstü –mesafeli vb. rahat olmayan bir ortam

• Uyaranların fazla olduğu bir ortam

Bireysel engeller

• İletenlerin her insanın kendi öznel yaşantılarıyla bağlantılı

olarak anlamlandırılması.

• Dinleyenin gergin, kaygılı, (ağrı vb.) sıkıntılı olması

• Kelimelerin anlamlandırılmasındaki farklılıklar

• Algılama farklılıkları

• İletişim kurmada isteksizlik

• İletişim sırasında farklı şeyler düşünüp planlama

• Duymak istenen şeyleri işitmeye eğilimli olma

• Anlatılanla sözsüz iletenlerin tutarsızlığı

• Bilgimize ters düşen bilginin önemsenmemesi

• İletileninin ileten kişiye göre (Örneğin: dost, düşman oluşuna

göre) değerlendirilmesi.

• Lehçe- vurgulama farklılıkları, tıbbi terminoloji kullanımı

• Düşünce ve duyguların dolaylı anlatımı

• Duyguların yoğunluğu ya da duygusal uzaklık

• Duyu organlarındaki bozukluklar

 İletişimde bireysel ve çevresel engelleri aşabilmek, iletilenlerin anlaşılmasını sağlamak için;

 -Geri bildirim alma ve / veya verme

 -Yüzyüze iletişimi sağlamaya çalışma

 -Sembolik anlamlara duyarlı olma

 -Doğrudan – basit ifadelerle –açık iletişim kurma yarar sağlar.

**İLETİŞİMİ ENGELLEYEN DURUMLAR**

**1.Ortak Yaşantının Olmaması (Sosyo-Kültürel Fark)**

İletişimin etkili olabilmesi içinkaynak ve alıcının geçmiş yaşantılarında ortak yönleri olması gerekir.Aynı ya da benzer sosyo kültürel ortamda yaşamış insanlar arasında kurulacak iletişim daha sağlıklı olur.Zira alıcı, mesajları kaynağın amacına uygun olarak yorumlar.Aynı kültürde olan insanlar, aynı sosyal değer ve inançları paylaştıklarından birbirleriyle iletişimde güçlük çekmezler.Yani bu insanların ortak yaşantı alanları fazladır.

**2.Dile Ait Engeller**

Aynı dili konuşan iki insan, birbirlerinin anlamayacağı sözcükler kullanırlarsa aralarında bir iletişim kuramazlar.Kaynak alıcısını iyi tanır, yani sosyo-kültürel durumunu bilirse gönderdiği mesajda kullandığı sözcüklere dikkat eder, alıcısının anlayamayacağı teknik terimleri onun anlayacağı şekilde açıklayarak gönderir.

**3.Anlamların Karıştırılması**

Dilin iyi kullanılmaması, değişik objelerin aynı isimlendirilmesi anlam karışıklığına yol açtığından iletişimi engeller.

**4.Sembol İle Sembolize Edilen Şey Arasındaki Uyuşmazlık**

Kelimeler, varlıkları ve kavramları temsil eden birer sembol olduklarından, temsil ettikleri nesne ve kavramlara uygun olmalıdır.Eğer uygunsuz olursa iletişim engellenir.

**5.Algının Sınırlı Oluşu**

Çevredeki eşyaları, olup biten olayları herkes aynı hızda, aynı şekilde algılayamaz,bu nedenle gönderilen mesajların doğru anlaşılıp anlaşılmadığı kontrol edilmeden ikincisi gönderilmemelidir.Aksi halde istenilen iletişim sağlanamaz.

**6.Sözcüklere Boğulma**

Herhangi bir konuda sağlık eğitimi yaparken görsel araçlardan yararlanmadan, aynı ses tonunda kelimeleri sık sık aynı biçimde kullanırsanız konuyu sözcüklere boğduğunuzdan amacınıza ulaşmanız zorlaşır.

**7.Kompleksli Oluş**

Bazı kişiler, henüz konunun ne olduğu açıklanmadığı halde, o konuda her şeyi bildiğini iddia eder.Bu çeşit bir tutum ve davranış anlaşmazlıklara neden olduğundan iletişim güçleşir.Bu tip insanlar sağlıklı bir iletişim kuramadıkları gibi olumlu tartışma da yapamadıklarından sürekli gergin olurlar.Toplumda fazla sevilmezler.

**8.Savunucu Tutum**

İletişimde en başta gelen bozuk temellerden biri, savunuculuktur.Savunuculuk, bireyin benlik bilincini koruma gereksiniminden kaynaklanır.Birey, “benlik bilinci”nin tehlikede olduğunu hissederse “benliğini” korumak için savunucu bir tutum içine girer.Savunucu durumdaki kişi ön yargılıdır,karşıdakinin kendisine ya tepeden baktığını sanır, ya da karşıdaki tarafından alay konusu olmaktan korkar.Karşıdakini nasıl alt edeceğine, tartışmayı nasıl kazanacağına nasıl baskın çıkacağına, karşısındaki sözlü saldırıda bulunursa nasıl karşı koyacağına zihnini yorar.İletişimdeki savunuculuk kendini sadece sözlü iletişimde değil, beden hareketlerinde, yüz ifadelerinde ve sesin tonunda da gösterir.

 Bize haksızlık yapıldığında veya benliğimize bir saldırı olduğunda kendimizi savunmamız gerekebilir.Ancak bu saldırılar görevimizle ilgiliyse hizmet verdiğimiz kişilerin haklarını ilgilendiren bir yönü vardır.Güçlü ve olgun kişiler duruma karşısındaki kişilerin penceresinden bakabilirler.Kendine güvenleri yeterli değilse savunmaya geçeceklerdir.

 Yapılan araştırmalar, savunma özelliği arttıkça, iletişimdeki verimin düştüğünü, savunma azaldıkça, mesajın anlamına ve yapısına daha da dikkat edilebildiğini ortaya koymuştur.

**İLETİŞİMİ ENGELLEYEN YAKLAŞIMLAR**

**1. Ögüt Vermek, Çözüm Getirmek, Yönlendirmek:**
**Gerek çocuğumuzla, gerekse arkadaşlarımızla konuşurken iletişimi kesen bazı mesajlar vardır;**
**"Şöyle yap, böyle yapma..."**
**"Bu şekilde hareket etmemelisin..."**
**"Buna üzüleceğine, oturup dersini çalışsan daha iyi olur..."**
**"Yoruluyorum diye yakınacağına geceleri erken yat..."**
**"Kavga edeceğinize güzel güzel oynayın, arkadaşlar kavga etmez..."**
**"Paylaşmayı bilmezsen, yalnız kalırsın tabi..."**
**"Bu kadar düzensiz çalışırsan, islerini tabi yetiştiremezsin..."**
**gibi cümleler, konuşan kişide direnç, isyan yaratabilir, konuşan kişiyi savunmaya itebilir. Genellikle öğüt, ahlak dersi vermek, direk önerilerde bulunmak, size sorununu açan kişide baskı veya suçluluk duyguları uyandırarak, iletişimin kesilmesine veya yön değiştirmesine neden olabilir.**
**2. Yargılamak, Eleştirmek, Ad Takmak:**
**"Sen zaten hep kolaya kaçarsın..."**
**"Bebek gibi davranıyorsun..."**
**"Geri zekalı ne olacak..."**
**"Şikayetten başka bir şey bilmezsin zaten..."**
**"Sulu göz...bir arkadaşınla oynamasını bile bilmiyorsun..."**
**"Hiçbir fedakarlığa katlanmak istemiyorsun..."**
**Genellikle yargılama ve eleştirme tepkileri ile karşılaşan kişiler, kendilerini anlaşılmamış, itilmiş, haksızlığa uğramış, daha çaresiz hissederler.Bunun sonucunda iletişimi keser ya da öfkeyle karşılık verebilirler. Özellikle çocuğunuzla iletişiminizde bu yöntemi sik kullanıyorsanız, "o" sizin yargı ve eleştirilerinizi ve sık kullandığınız isimlendirmeleri (yaşına göre) gerçek olarak algılayabilir. Bu, kendilik algısı üzerinde olumsuz etkiler bırakır, kendine güveni sarsıldığı gibi, başarısı üzerinde de olumsuz etkiler yaratabilir.**
**3. soru sormak, araştırmak, incelemek:**
**"Neden?...Sen ona ne yaptın?...O sana ne dedi?..."**
**"Çocuk neden hastalandı?...İyi giydirmedin mi?..."**
**"Neden uyuyamadın?...Ağır mı yedin?...Kahve de içtin mi?..."**
**"Neden doğru düzgün oynamayı beceremiyorsun?..."**
**Genellikle soru, inceleme, nedenini arama gibi yaklaşımların içinde önyargı, eleştiri veya zorunlu çözüm bulunur, ayrıca konuşma sorulara cevap vermeye takılarak, yön değiştirip asıl konudan uzaklaşabilir. Sorularla yürüyen iletişimde, genellikle soru soranın nereye varmak istediği konuşan kişi tarafından anlaşılamadığından, konuşan endişeye kapılabilir veya savunmaya geçebilir.**
**4. Teşhis, Tanı Koymak, Tahlil Etmek:**
**"Aslında sen öyle demek istemiyorsun..."**
**"Ben senin aslında neden öyle yaptığını biliyorum..."**
**"Aslında senin derdin başka..."**
**"Anlaşılan bir süre sana yardımcı olmamı isteyeceksin..."**
**"Bunları beni üzmek için anlatıyorsun anlaşılan..."**
**Bu tür yaklaşımlarda, dinleyen kişi sanki konuşanın niyetini, söylemek istediklerini çok iyi biliyormuş, onun kafasının içindekileri okuyormuş gibi bir tavır içine girdiğinden, konuşanı savunmaya ittiği gibi, sinirlenmesine, sabırsızlanmasına veya öfkeli cevaplar vermesine neden olabilir.Konuşan kişi kendini kıstırılmış, yanlış anlaşılmış, yanlış yorumlanmış gibi hissedebileceği için büyük olasılıkla iletişimi keser. Psikoloji hobiniz olabilir ama teropatik yöntemler arasında kullanılabilen bu tür iletişimin kurallarını tam bilmeden, günlük ilişkilerinize aktarmaya kalkmanız, sizinle konuşmayı güçleştirebilir.**

****5. Teselli Etmek, Konuyu Değiştirmek:****
**"Aldırma, boşver..."**
**"Düzelir canim, bunu dert etme..."**
**"Üzülme..."**
**"Başka şeyden konuşalım..."**
**"Olur böyle şeyler, geçer..."**
**"Bir kahve iç düzelirsin..."**
**"Boşver canim arkadaşlar arasında olur böyle şeyler..."**
**"Aman sen de herşeyi ciddiye alıyorsun, yak bir sigara..."**

**Aslında teselli etmek çok güzel ve yararlıdır, ancak önemli olan teselliyi kişiyi duyduğumuzu belirttikten sonra verebilmektir. Söyledikleri duyulmadan, teselli ediliyormuş hissini yasayan kişi, kendini anlaşılmamış, dinlenilmemiş, söyledikleri saçma sapan gibi algılanmamış hissedebilir.Önemsenmemiş veya tam olarak dinlenilmemiş olmaktan dolayı kızgınlık duyabilir. Genellikle, dinlemeden verilen teselli mesajları, konuşan kişide sorununun küçümsendiği duygusunu yaratabilir.**

**İşitme-Dinleme Süreci**

 **İşitme ile dinleme birbirleriyle ilişkili, ancak birbirlerinden ayrı eylemlerdir. İşitme fizyolojik, dinleme ise psikolojik bir süreçtir.**

 **Fizyolojik olarak, işitme; ses dalgalarının dış kulaktan kulak zarına iletildiği, orta kulakta mekanik titreşimlere; iç kulakta da beyine giden sinir akımlarına dönüştüğü bir süreçtir.**

 **Dinleme adı verilen psikolojik süreç, bireyin, seslerin ve konuşma örüntülerinin farkında olmasıyla ve onlara dikkatini vermesiyle başlar. Belli işitsel işaretleri tanıması ve hatırlamasıyla sürer ve anlamlandırmasıyla son bulur.**

 **İşitme-dinleme süreci aynı zamanda iletişim-öğrenme sürecidir. Görsel iletişim ve öğrenmede olduğu gibi, mesaj bir kaynak tarafından kodlanır ve bu kod bir alıcı tarafından açılır. Kodlanan mesajın niteliği, kaynağın mesajı açık ve mantıklı bir biçimde ifade etme yeteneğinden etkilenir. Kodu açılan mesajın niteliği ise alıcının mesajı anlamlandırma yeteneğinden etkilenir. Mesaj, yetersiz işitme mekanizmaları gibi fiziksel sorunlardan etkilenebilir. İşitsel uyaranların çokluğundan da etkilenebilir. Bireyin, istemediği sesleri dışarıda bırakma, ihtiyaç duyduklarını süzüp alma gibi önemli bir yeteneği vardır.**

 **Mesaj, alıcının dinleme becerilerinden ya da alıcının bu becerilere sahip olmayışından da etkilenir. Alıcı, verilen bir dizi sese (mesaja) yönelmeli ve tüm dikkatini, ilgisini onun üzerinde toplamalıdır. Alıcının düşüncesi mesaj alınırken, alınmakta olan mesajın önünde gitmeli ve alıcı bu zaman farkını da bilginin organizasyonunda ve o bilgiyi kendisine mal etmede kullanabilmeli ki bir anlam çıkartabilsin.**

 **İşitme-dinleme sürecinin her aşamasındaki belli engeller, algılanan anlamı azaltıcı süzgeçler gibi iş görürler. İşitsel (sözel) iletişimde bozukluklar, sürecin, kodla”ma, işitme, dinleme ve kodu açma gibi aşamalarında olabilir.**

 **Mesajın tam olarak kodlanması, kaynağın mesajı organize etme ve sunma becerisine bağlıdır. Örneğin, mesajda kullanılan sözcüklerin alıcının sözcük dağarcığında bulunması gerekir. Kuşkusuz ki mesaj alıcının yaşantı alanında bulunan bir biçimde sunulmalıdır. İşitme süreci konuşmacının çok yüksek ya da çok alçak sesle konuşmasından ve alıcının işitme güçlüğünden ya da işitsel yorgunluğundan etkilenir. İletişim, dinleyicinin dikkatini konuşanlara vermemesi ya da işitsel çözümleme becerisinin yokluğu nedenleriyle azalır.**

 **Alıcının, gönderilen mesajı kendisine mal etme ve anlamlandırmadaki deneyimsel yetersizlikleri de iletişimin yetersizliğine yol açacaktır.**

 **Yukarıda belirtilenlerin yanı sıra dinlemeyi engelleyen kimi faktörler de konuşan ile dinleyen arasındaki iletişimin yetersizliğine neden olmaktadır.**

**İyi dinlemeyi engelleyen faktörler:**

**1. Konuyu ilginç bulmamak.**

**2. Konuşanda ille de kusur bulmaya çalışmak.**

**3. Konuşmadaki bazı noktalara aşırı duyarlılık göstermek.**

**4. Sahte dikkat**

**5. Dikkatin kopmasına neden olmak ya da aldırmamak.**

**6. Düşünce hızından gereğince yararlanmamak.**