

SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ



HEMŞİRELİK BÖLÜMÜ

*HEM108-Kendini Tanıma ve İletişim
Yöntemleri*

Dr. Öğr. Üyesi Serap GÜLEÇ

İletişim Engelleri

HEM108-Kendini Tanıma ve İletişim Yöntemleri

Hafta-8

NOT: Ders sunumları «Gürhan & Okanlı (2017) Yaşamın Sırrı İletişim» kitabı temel alınarak hazırlanmıştır. Derste temel kaynak olarak bu kitap kullanılmaktadır.



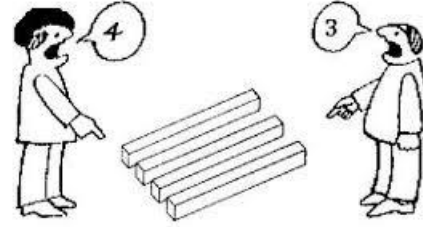
İletişim Engelleri

- 1. Davranışsal ve Düşünsel Engeller**
- 2. Sosyo- Kültürel Engeller**
- 3. Dil ve Anlamdan Kaynaklı Engeller**
- 4. Fiziksel ve Çevresel Engeller**
- 5. Psikolojik Engeller**



1. Davranışsal ve Düşünsel Engeller

Algı Farklılıkları; Her bireyin kendine özgü algı sistemi sayesinde durum ve olaylara farklı algıları ve algı düzeyleri vardır. Gönderenin algısından bağımsız ve alıcının seçici algılaması nedeniyle, alıcının tepkileri de algıladığı şekildedir.



1. Davranışsal ve Düşünsel Engeller

Önyargılar; Bireylerin diğer kişiler veya gruplar hakkında enine boyuna düşünmeden verdiği kararlar ayrımcılığın ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Kalıplaşmış davranışlar, taraf tutmak ve ön yargılı olmak gibi tutumlar ayrımcılık biçimleridir.



1. Davranişsal ve Düşünsel Engeller

Görüş Farklılıkları; İletişim kuran bireyler arasında görüş farklılıklarının bulunması kişiler arası iletişim kopmalarına neden olmaktadır. Özellikle bu görüşler değer ve inanç farklılıklarından kaynaklanırsa iletişim kaliteli ve sağlıklı olması beklenemez.



1. Davranışsal ve Düşünsel Engeller

Tutum ve Davranışlar; İletişim sürecinde ileten ve alıcı arasında birbirinden farklı tutum ve davranışların olması iletişimde başarısızlığa neden olacaktır. Göndericinin iletişim konusunda kendine güven duyması mesaj iletiminde etkili olmasını sağlayabilir.



1. Davranışsal ve Düşünsel Engeller

Bilgi Düzeyi; Gönderen kişinin bilgi düzeyi ile alıcının konuya dair bilgi düzeyinin eşit olmaması etkili iletişim kurulmasını güçleştirebilir. Mesaj içeriğinde bırakılan boşluklar, alıcının algıladığı mesaj ile gönderilen mesajın farklı olmasına neden olabilmektedir.



2. Sosyo- Kültürel Engeller



- İletişim kurarken kullandığımız jest ve mimikler farklı kültürlerde farklı anlamlara gelebilir. Bazı topluluklarda sarılmak ve öpüşmek selam vermenin gerekliliği olarak görülürken, diğer toplumlarda bu durum rahatsız edici olabilir, sadece baş ile selamlamak ya da tokalaşmak bile yeterlidir. Kullanılan jest ve mimiklerin sıradan görüldüğü toplumların



3. Dil ve Anlamdan Kaynaklı Engeller

- Dil engelleri insanlar aynı dili konuşmadığında ya da aynı dil konuşulsa bile aynı seviyede iletişim becerisine sahip olunmadığında da ortaya çıkar.
- Anlamsal, fonolojik, dil bilgisi ve farklı dillerin kullanılmasından kaynaklı, farklı düzeylerde iletişim engelleri bulunmaktadır.
- Bir sözcüğün kişide oluşturduğu anlam, kişinin geçmişinden getirdiği bilgi, kültür ve tecrübelerinden etkilenir.
- Fonolojik bakımdan; kullanılan sözcüklerde söylem farkı olması, farklı coğrafi bölgelerde şive ya da ağız dediğimiz özelliklerin konuşma dilinde kullanılması nedeniyle iletişim problemleri gelişebilir.



3. Dil ve Anlamdan Kaynaklı Engeller



Genellikle bazı özel grupların ve teknik kelimeleri kullanan sağlık çalışanları, hukuk alanında çalışanlar, üniversite öğrencileri gibi toplulukların diğer bireyler tarafından anlaşılmasını güçleştiren ve iletişim engeline neden olan unsurlar jargon ve mesleğe özgü terminolojidir.



4.Fiziksel ve Çevresel Engeller

Mesaj ile İlgili Engeller; Mesajların anlamlarında belirsizlik içermesi, mesajda anlatılmak istenilenin net olmaması, mesajın kimden ve ne zaman geldiğinin belirsizliği, beklenen cevap ve tepkilerin



4.Fiziksel ve Çevresel Engeller

Kanal ve Araçlarla İlgili Engeller; İletişimde kullanılan araç ve kanalların uygun seçilmesi mesajların tam ve doğru iletilmesine katkıda bulunur. İletişimde kullanılan araç ve kanalların uygun olmaması, kanalların kapasitesi üzerinde yük taşıması, gelişen teknolojiye ayak uydurulamaması gibi nedenler iletişim engellerine neden olabilmektedir.



4.Fiziksel ve Çevresel Engeller



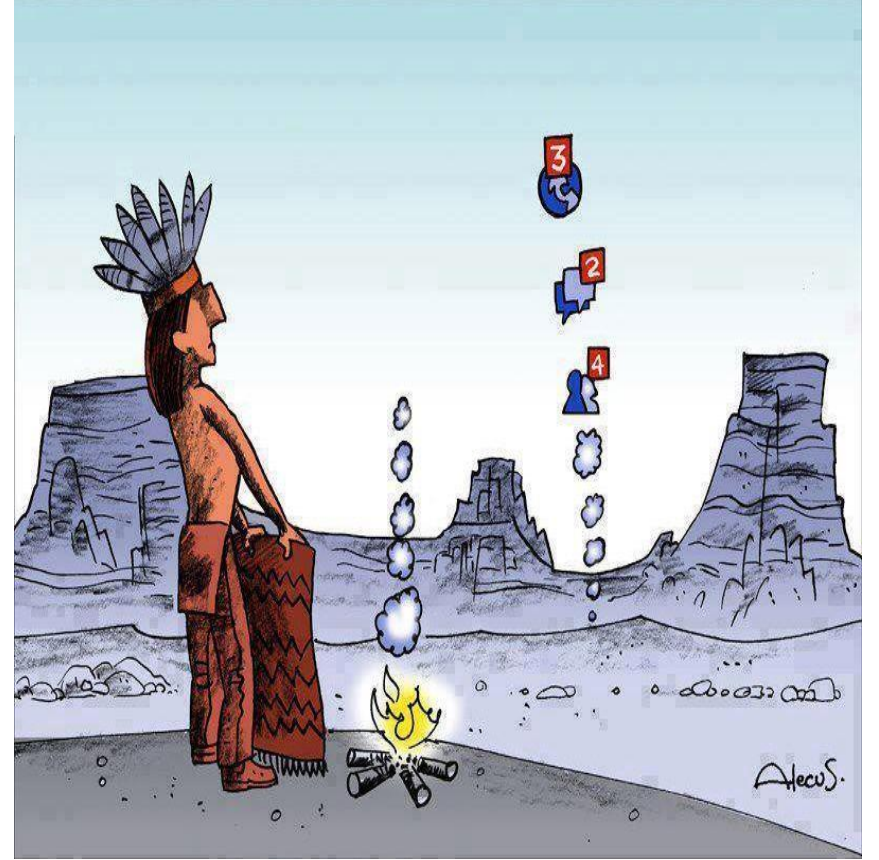
Gürültü ile İlgili Engeller; Mesajın kodlanmasından çözümlenmesine kadar olan süreçte iletişimin engellenmesine ya da kötü işlemesine neden olan her şey gürültü olarak nitelendirilebilir. İletişim araçlarındaki arızalar, işitme sorunları, çevreden kaynaklı yüksek sesli müzikler, trafik ve yüksek sesle konuşma



4.Fiziksel ve Çevresel Engeller

Fiziksel Uzaklık ve Mesafe; Farklı ülkelerde yaşayan insanların iletişim kurmasında gece gündüz farklarından kaynaklanan zaman sorunları iletişim engellerine neden olabilmektedir.

İletişim kuran kişilerin sözsüz ifadeleri ve beden dilini kullanamaması



4.Fiziksel ve Çevresel Engeller



Fiziksel

rahatsızlıklar;

İletişim kuran kişilerde kekemelik, işitme sorunu gibi sağlık problemlerin olması iletişim engellerine neden olmaktadır.



5. Psikolojik Engeller

Korku; Yeni girilen ortamlardan ve yeni tanışılan insanlardan, yanlış ifadeler kullanmaktan, insanların gözünde küçük düşmekten, alay edilmekten, duygularımızı kontrol altında tutamamaktan korkmak iletişim engellerine neden olan korkulardan sayılabilir.



5. Psikolojik Engeller

Stres; Organizmanın fiziksel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi sonucu ortaya çıkan gerginlik durumudur. Tehlike anında canlı kendini korumaya alır ya da savasabilecek



5. Psikolojik Engeller

Ön Kabuller; Bir şeyin nasıl olduğu ve nasıl olması gerektiği konusundaki inançlarımız, değer yargılarımız ve tutumlarımızın toplamına ön kabul denir. Karşımızdaki kişinin bizimle aynı değer ve inançlara sahip olduğunu düşünmemiz, aynı tutumu sergileyeceğine kanaat getirmemiz gibi durumlardan dolayı ön kabullerimiz önemli ölçüde iletişim engellerine neden olur.



İletişim Engellerinin Giderilmesi

- Empati kurmak
- Geri bildirim kullanmak
- Dil farklılıklarını kaldırmak
- Ağdalı ifadelerden kaçınmak, sade bir dil kullanmak
- Algılama farklılıklarını ortadan kaldırmak
- İlgı uyandırmak
- İletişim araçlarını uygun seçmek
- Fiziksel şartları düzenlemek
- Psikolojik sağlamlığı sağlamak



KAYNAKLAR

- Gürhan N. & Okanlı A. (Eds). (2017). YaŖamın Sırrı İletişim. Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri.

