



Dr. Mücahit KIVRAK¹

¹ BAÜN Edremit Myo

Zeytincilik ve Zeytin İşleme Teknolojisi Programı



kivrak@gmail.com

0505 772 44 46



İletişimin Engelleri

Ders notu 180





İletişimin Engelleri vardır.

İzleyelim.

İletişimin Engelleri nelerdir?

İletişim, bir bilgi, haber ya da düşünceyi bir başkasına aktarıp, ondan bir tepki beklemektir. Etkin bir iletişim için alıcı ve kaynağın bazı özellikleri taşınması gerekir. Eğer kaynak ve alıcı arasında çevre, kültür, eğitim, alışkanlık gibi farklılıklar varsa iyi bir iletişim sağlanması zorlaşabilir. İletişim sürecinde, kişilerin o andaki psikolojik durumları da çok önemli bir rol oynar. Bazen iletişim faktörleri gerekli özellikleri taşıyabilirler bile etkin iletişim sağlanamaz.

Bu alanda yapılan araştırmalar (Martens ve Konter'e göre) göstermiştir ki insanlar dinlediklerinin sadece % 50 sini duyar ve duyduklarının da % 50 sini dinlerler. Yani dinlediğimiz anlatılanların sadece % 25 dir. Dinlediklerimizde de sadece %50 sini anlar ve bunun da ancak % 50 sine inanırız. Bu hesaba göre de inandıklarımız tüm anlatılanların sadece % 6,5 dir. Bunlarında yarısını hatırlamaz, hatırladıklarımızın da sadece % 50 sini uygularız. Bu hesaba göre de anlatılanların sadece % 1.562 si hedefe ulaşır. (Dr. İrfan Mısırlı, Genel İletişim 2003)

İletişim engelleri nelerden kaynaklanır?

1-İletişimin önemini yeterince kavrayamamış olmamızdan

2-İletişimin önemli bir ihtiyacımız olduğunun farkında olmamamızdan

3-Etkin iletişim yöntemlerini bilmememizden

Etkin iletişimi engelleyen faktörleri önce "Yapıcı engeller" ve "Bozucu Engeller" olmak üzere iki ana başlıkta toplamakta yarar var.

Bir toplumda yaşayan insanlar arzu ettikleri her Şeyi istedikleri her mekan ve zamanda, üstelik istedikleri her türlü kelimeyi kullanarak kendilerini ifade etselerdi neler olurdu? Sinemada film seyrederken yanımızdaki ile normal bir sesle konuşsak? Babamızla küçük kardeşimizle konuşup Őakalařtıđımız gibi yapsak? Bir resmi bayramda hah işte belediye başkanı, tam sırasıdır deyip ona Őikayetlerimizi sıralasak? Aklımıza estiği gibi dilekçe, rapor, ödev yazsak? İşe giderken eşofman, okula giderken balo kıyafeti giysek? Kısacası hiçbir kısıtlama olmasa da aklımızın estiği gibi davransak...? Bu soruları çoğaltmak mümkün... cevaplarını ise hepimiz verebiliriz...

Aile içinde, oturduğumuz apartmanda, okulumuzda, işyerimizde özetle içinde yaşadığımız toplumda uyulması gereken iletişim kuralları vardır. Bunlar bize çeşitli kısıtlamalar getirir, fakat bizi yanlış davranışlarda bulunmaktan korur. Biz bunlara iletişimin yapıcı engelleri diyoruz.

İşyerlerinde tamamen serbest bırakılan bir bilgi akışı karışıklığa ve düzensizliğe neden olduğu için iletişimi kötü etkileyebilir. Onun için Yönetim kadrosunun bildiği herşey , her zaman çalışanlara aktarılmaz.

İletişimin Bozucu Engelleri

İletişimin, çeşitli nedenlerden kaynaklanan ve etkin olamamasına sebebiyet veren pek çok engel vardır. Bunları aşağıdaki gibi sınıflandırabiliriz.

" Kişisel Engeller " Kanal Engelleri " Teknik Engeller

İletişimin Kişisel Engelleri

Fiziksel uzaklık

Zaman baskısı

Kesintiler

İletişimin kişilerin bizzat kendilerinden kaynaklanan engelleri vardır. Bireylerin karakter yapısı, okul ve aile içi eğitimleri, ait oldukları toplumun kültürü ve manevi değerlerinin, mesajları algılama ve yorumlamalarında farklılıklar yaratır

İletişim her şeyden önce insanları esas aldığı için İletişim engellerinin çok büyük bir kısmı da insanlardan kaynaklanır.

İnanç, tutum, görgü, gelenek ve alışkanlıklar biz insanlar arasında farklılıklar yaratır. Dolayısıyla insanların her an gelişen olaylara bakış açısı farklıdır. Bu fark, kaynak ve alıcıyı, mesajı kodlarken ve kodu çözerken yaptıkları yorumlarda ön yargı yaratabilir ve iletişimi olumsuz etkiler.

Psikolojik engeller: İnsanlar, inanç, tutum, görgü, gelenek ve alışkanlıklarına ters düşen mesajları reddederler. Bazen de mesajı kabul eder fakat yine kendi inanç, görgü ve alışkanlıklarına uygun biçimde değişiklikler yaparlar. Yine psikolojik engel olarak kişilerin farklı duygusal yapıları, zayıflık ve zaafı da mesajı algılama biçimini etkileyebilir.

İnsanlar çoğu zaman etkin bir iletişim sağlanması için gerekli dikkati göstermeyebilirler

Aynı türde mesajların çok sık gelmesi bir süre sonra duyarsızlık yaratabilir ve dikkatsizliğe neden olabilir.

Mesajın anlamını kasten çarpıtmak önemli bir iletişim engelidir. Kasıtlı söylenen yalanlar doğal olarak yanlış sonuçlar doğurur.

Güvensizlik bir iletişim engelidir. Güven duymadığımız insanlarla iletişime girmekten kaçınırız. Eğer iletişime girmek zorundaysak, önyargılı ve savunmacı bir tutum içinde oluruz. Karşımızdaki insan ne kadar iyi niyetli olursa olsun eğer güvenimiz yoksa mesajlarını şüpheli bir biçimde yorumlarız.

Dilin karmaşık bir biçimde kullanılması iletişim engeline yol açar. Bu yüzden kaynak mesajı kodlarken önemli hususların altını çizmeli veya ses tonu ve jestleri ile vurgulamalıdır. Gereksiz veya anlamı çok iyi kavranmamış kelimelerden kaçınmalıdır. Birkaç bilgiyi uzun ve tek bir cümle ile ifade etmektense, her bilgi ya da haber için kısa fakat ayrı cümleler kurmakta fayda vardır.

Kelimeleri bilinen anlamlarının dışında kullanmak iletişim engeli olabilir. Örneğin kaynak ".....burada hava çok ısındı... " derken gerginliğin yükseldiğini ifade ederken alıcı bunu "gerçekten hava sıcaklığı" arttı diye algılayabilir.

Jargon kullanmak iletişimi kolaylaştıracadığı gibi bir engel de teşkil edebilir. Jargon; aynı meslek dalındaki insanların mesleklerindeki özel terimleri kullanarak konuşmalarıdır. Bu durum aynı meslekten olmayan insanların mesajı anlamamalarına neden olabilir. Argo kelimeler kullanmak: Argo, genellikle aynı yaş grubundan veya aynı sosyal çevreden olmayan insanlar arasındaki iletişimi engeller.

İletişimde empati eksikliği bir iletişim engeli olabilir. Empati; insanın bir fikir ve düşünceyi yorumlarken veya kendisinden bir davranışta bulunması beklendiğinde, kendisini iletişimde olduğu insanın yerine koyması, olaya onun penceresinden bakmasıdır. Böylece karşımızdakini anlamakta ve yorumlamakta daha az zorluk çekeriz.



Yetersiz bilgi, ve mesajdaki boşluklar, kaynak ve alıcı arasında bir iletişim engeli yaratır. Bazen yetersiz bilgi bazen de mesajdaki boşluklar mesajı eksik anlamaya sebep olur. Alıcı tam anlamadığı kısımları ve boş kalan yerleri kendi tahmin veya bilgileri ile doldurma eğilimi gösterebilir.

Statü farklılıklarının yarattığı engeller: Statü bireyin toplumsal sistem içinde mesleki ve sosyal yaşamdaki başarısı ve saygınlığı ile elde ettiği yerdir. Ancak kendi düşündüğü ve beklediği gibi bir yer değil toplumu oluşturan diğer insanların onu kabul ediş biçimleri ve ona atfettiği yerdir. Toplumu oluşturan bireyler genellikle kendileriyle eşit statüdeki insanlarla iletişim kurmayı isterler. Bunun nedeni aynı sosyal çevreye ait olmanın getirdiği rahatlaktır.

İkinci olarak da bazı bireyler güç ve itibar kazanmak düşüncesiyle kendilerinden daha üst statüdeki insanlarla iletişim kurma arzusundadır. Daha alt statüdeki insanlarla iletişim kurmakta isteksizdirler. Bazen de tam tersi olarak bireyler kendilerinden daha alt statüdeki insanlarla iletişim kurma eğilimindedirler. Bunun da sebebi, kendilerini onlarla daha rahat hissetmeleri olabileceği gibi onlara liderlik etme, hükmetme arzusundan kaynaklanabilir. Her iki durumda da statü farklılıkları iletişim engeli oluşturur.

İletişimin Kişisel Engelleri

Cinsiyet farkı mesajın anlamında bozulmalar sapmalar yaratabilir. Çünkü erkek ve kadın çocukluk yıllarından itibaren farklı aile eğitimi almışlardır. Okulda, iş hayatında ve sosyal yaşamda da olaylara karşı her iki cinsten de farklı davranış biçimi beklenir. Bunlar kadın ve erkeğin beden dili, mesajları algılayışı üzerinde bir farklılık doğurur, ve dolayısıyla da iletişim engeli yaratabilir.

İki kişinin sürekli iletişim içinde olması, bir süre sonra kaynak - alıcı ikilisinde kalıp davranışlar oluşturur ve birbirlerinden her zaman aynı mesaja karşı aynı davranışları beklerler veya bir davranış meydana geldiğinde daha önceki mesaj olarak düşünürler. İletişim sürecine girerken, tüm geçmiş deneyimlerimizi de birlikte getiririz. Dinlerken, okurken yada bir toplantıya katıldığımızda bildiklerimiz yeni öğreneceğimiz bilgilerin önünde bir engel oluşturur.

Çok az yada çok fazla ilgi: İletişimde, konuyla çok fazla ilgili olmak yada yeteri kadar ilgili olmamak da aynı ölçüde engel oluşturur.

Savunucu İletişim: Saldırgan davranış ister açık, isterse örtük bir biçimde olsun; iletişimde savunmayı doğurur. Konuşan kişi saldırgan davranışının farkında olmayabilir; ancak bu sonucu pek değiştirmez. Çünkü dinleyen, davranışlarını onun farkında oluş ya da olmayışına göre değil, kendi iç dünyası çerçevesinde değerlendirir.



İletişimin Kanal engelleri

İletişim ile ilgili kavramları incelerken, iletişimin kanallarını "mesajı alıcıya iletmek için kullanılan araç-gereç, yöntem ve teknikler" dir diye tanımlamıştık. Bu kanallardan kaynaklanan engellerin bir kısmı fiziksel ve teknolojik niteliktedir. Bu engeller mesajın mekanik olarak iletilmesine engel olur. Mesaj ya hiç iletilemez veya sadece mekanik bir gürültü halinde ulaşır. Örneğin telefon hatlarında oluşan bir arıza, elektriğin kesilmesi, radyo, televizyon vericilerindeki bir arıza, internet bağlantısının kesilmesi gibi...

İletişimin Teknik Engelleri

İletişim kanallarının çoğu, pek çok teknik kargaşadan ötürü mesajın ertelenmesine kaybolmasına ya da anlaşılmasına sebep olur. Bilgi ve iletişimin aktarılmasında oluşan teknik problemlerle uğraşan yeni bir bilim dalı ortaya çıkmıştır ve buna "Sibernetik" denmektedir. Bu bilim dalı bilgisayarların gelişmesi ve bilgi aktarılmasında kullanılması ile birlikte gelişmiş ve yeni bir mühendislik dalı olan "İletişim Mühendisliği"nin ortaya çıkmasına temel teşkil etmiştir.

ZEYTİN AĞAÇLARI NEDEN KESİLMELİ??

Kıyamete yakın müslümanlarla yahudiler arasında bir savaş çıkacak. Müslümanlar bu savaşta galip gelecekler. Öyle ki Yahudiler ağaçların ve taşların arkasına saklanacak, ağaçlar ve taşlar da “Ey müslüman, şu arkamdaki Yahudidir. hemen gel de öldür onu!” diye haber vereceklerdir.

Fakat sadece ZEYTİN AĞACI haber vermeyecektir. çünkü o bir Yahudi ağacıdır. Bugün İsrail bütün ülkelerde zeytin ağacı dikmeyi teşvik etmektedir. Çünkü bu ağaçların Yahudileri koruyacağını bilirler.



Dün İsrail, zeytin ağaçlarının kesilmesini engellemek amacıyla Soma'daki termik santralin yapımını durdurmaya çalıştı, ve Danıştay vesilesiyle bunu başardı. Fakat hükümetimiz Danıştay'ın bu kararına rağmen kesimi devam ettirerek İsrail'in bütün planlarını suya düşürdü.

Türkiye'deki zeytin ağaçlarının tamamının 3 yıl içerisinde kesilmesi planlanıyor, bu sayede İsrail'e büyük bir darbe vurulacak.

Fakat sadece ağaçları kesmek yetmiyor. Milletimiz de üzerine düşeni yapıp bu saatten sonra zeytin tüketmemeli, bu oyuna alet olmamalıdır.

OYUNA GELME EY EVLAD-I OSMANLI

#ZeytinAlmıyoruz

İletişimin teknik problemlerini ifade etmek için Fransızca kökenli ve sistem karmaşası, kaos, anlamına gelen "entropie" (okunuşu antropi) kelimesi kullanılır. Antropi'ye neden olan sorunların başında "gürültü" gelmekte ve mesajın iletilmesi ve algılanmasında belirsizliklere sebep olur. Gürültünün dışında yine antropi'ye neden olan başka sebepler de vardır. Örneğin bazı büyük işyerlerinde çok sayıda mesajın yukarıdan aşağıya doğru akışı sırasında mesajın bozulması da iletişimin teknik bir engelidir.

Fiziksel Uzaklık

Yüz yüze iletişimin mümkün olmadığı konuşmalarda beden dilinin kullanılmadığı zamanlarda iletilen mesajlarda algılama bozukluğu veya eksikliği oluşabilir. Örneğin telefon konuşmalarında beden dilinin kullanılmaması sıkıntı yaratabilir. Çok büyük dersliklerde öğretmen ön sıralarda oturan öğrencilerle daha kolay iletişim kurarken arka sıradakilerin dikkatini çekmek için zorlanır. Fiziksel uzaklık örgütlerde de iletişim engellerine yol açar. İşyerleri büyüyüp geliştikçe, faaliyet alanlarını artırdıkça şirketlerin yerleşim alanları da genişlemek hatta çok sayıda yerleşim alanına dönüşmek zorundadır.

Buna bağlı olarak iletişim kanalları da uzamaya ve aę yapısına dönüşmeye başlar. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin sözlü, yazılı, ve görüntülü mesaj iletmeye olanak sağlaması uzaklıktan kaynaklanan engelleri büyük ölçüde ortadan kaldırmıştır fakat yine de fiziksel uzaklık bir engel oluşturur.

Zaman Baskısı

Zaman baskısı iletişimde önemli bir etken oluşturur. Bunun en iyi örneklerini bazı televizyon programlarında hepimiz görmüşüzdür. Programı yöneten şahıs konuşmacıya sadece 1 dakikanız var lütfen söyleyecekleriniz toparlayınız der, bir toplantıya katılan biri süre o kadar kısıtlıydı ki bana sıra bile gelmedi diye yakınır. Zaman baskısı konuşmacıyı strese sokabilir ve söylemek istediği en önemli şeyi atlayabilir. Hızlı hızlı konuştuğumuzda zamanımızın olmadığı mesajını vermiş oluruz. Zaman baskısı altında yazılan bir mesaj etkin bir şekilde kodlanmayabilir.

Yine zaman baskısı altında olan bir alıcı, mesajı algılama ve yorumlamada yani kod çözümede başarılı olmayabilir. Bazen yoğun çalışma ortamı yüzünden ailemize vakit ayıramayabiliriz. Bir randevuya zamanında gitmek, bir ziyaretin süresini iyi ayarlamak iletişimde olduğumuz kişinin önemini ortaya koyar. Bunlardan anlaşıldığı gibi zamanın da bir "dil"i vardır. İyi kullanılmaması durumunda önemli ileti şim engellerine yol açar.

Zaman tasarruf edici yöntemler

erken kalkma

günlük kıyafetlerinizi ve çantanızı akşamdan hazırlayın

güne olumlu başlayın pozitif düşünmeye çalışın

sağlığınızı koruyun varsa sağlık sorunlarınızı geciktirmeden çözün

kendinize randevu verin bu saatleri sadece kendinize ayırın

kararlı olun seri hareket edin

hedefe ulaşmada kestirme ve alternatif yolları deneyin

not alma alışkanlığı edinin

önünüzde yalnızca iş olsun ilgisiz alanları kaldırın

yönetici iseniz ayrıntılarla uğraşmayın

ideal çalışma ortamı oluşturun

yazılı kayıt tutun mutlaka ajanda kullanın

Yolda düşünün zihinsel planlama yapın

Hızlı ve etkili okumayı öğrenin

Zihinsel gücünüzün verimliliğini arttıracak her unsura yatırım yapın

Bilgilerinizi güncelleyin

Davetsiz misafirlerin sizi meşgul etmelerine izin vermeyin.

Hata yapmaya hakkınız olduğunu unutmayın ancak geçmişte yaptığınız hataları tekrarlamayınız.

İnsan ne düşünürse sonunda o olur. Çünkü her şey düşüncede,
hayallerde ve rüyalarda başlar sonra gerçek olur.

Kesintiler

İletişimde kesintiler farklı biçimlerde ortaya çıkar. Annenizle konuşurken kardeşinizin bir bardağı kırması ve elini kesmesi, tam dersinize konsantre olmuşken cep telefonunuzun çalması, bir öğrencinin sınıfa geç girmesi, bir konferansta konuşmacıya dinleyenlerden birinin aniden bir soru yöneltmesi iletişimi olumsuz etkileyen yani engel yaratan faktörlerdir.

Bunlarla başa çıkmanın yolu engelin varlığını kabul etmektir. Kesintiden hemen sonra konuya birkaç cümle geriden başlayarak hatırlatma yaptıktan sonra devam etmektir. Kesintileri yok saymak bir çözüm değildir. Eğer kesintiler peş peşe geliyorsa yaptığımız işi bir süre veya tamamen başka bir zamana ertelemek en iyisidir.

İLETİŞİM ENGELLERİNİ AŞMA YOLLARI

İletişimde kişisel sebeplerden oluşan engelleri kaldırmak bireylerin olumsuzlukları analiz etme ve kendi paylarına düşen yanlışları düzeltmeye gösterecekleri özenle mümkün olur.

Ailemizle, arkadaşlarımızla, hocalarımızla, iş arkadaşlarımızla, komşularımızla, çarşıda, pazarda insanlarla neden iletişim kuruyoruz? Dolayısıyla iletişim önce kişinin kendi ihtiyacıyla başlar. İletişimin olabilmesi için en az iki kişinin olması gerekir ve iletişimin başarılı olabilmesi, her iki tarafın göstereceği önemseme, tutum ve davranışa bağlıdır. Her gün, eğitim ve kültür düzeyi, alışkanlıkları, ruh halleri birbirinden farklı insanlarla iletişim kurarız. Bütün bu insanların bize uymayan konuşma tarzı, davranış ve tutumlarını değiştirmek elimizde değildir.

Fakat etkin bir iletişim sağlamak için kendimize düşen sorumluluğu yerine getirmek elimizdedir. İnsanların birbirlerine genellikle birbirlerine etki-tepki prensibi dahilinde davranırlar. Bir başka deyişle davranışları bulaşıcıdır. Bir insana karşı nazik ve yardımcı bir tavırla davranırsak o da bize karşı nazik davranır. Aksine sinirli veya kaba bir tutum içerisindeyse o da tepkisini gösterir. Onun için etkili bir iletişim sağlamak içinde kendimizden başlamalıyız. Unutmamalıdır ki söz ve davranışlar sahibine aittir.

İletişimin kişisel Engellerini ortadan kaldırmak için neler yapmalı?

İletişimde hem kaynağa hem de alıcıya önemli sorumluluklar düşer. Bir başka deyişle konuşanın da dinleyenin de sahip olması gereken özellikler vardır.

"Hem dinleyen hem de konuşan birbirlerine önemli ve değerli olduklarını hissettirmelidir.

"Birbirlerine gerçekçi ve doğal davranmalıdır. Art niyetten kaçınılmalı, konuyu saptırmamalıdır.

"Kişiler karşılıklı olarak birbirlerinde güven duygusu yaratmalıdır.

"Konuşmacı dinleyenin anlayacağı dilde konuşmalı yani mesajı anlaşılır bir biçimde kodlamalı ve gerekiyorsa sorular sorup geri bildirim almalıdır. Bir mesaj ya da konunun anlaşılıp anlaşılmadığı geri bildirimler sayesinde kontrol altında tutulabilir.

"Dinleyici, bilgiyi veya düşünceyi netleştirme, bilginin doğruluk payı, konuşulanları özetleme gibi kontrol mekanizmasını kullanmalı, konuşmacının sözünü olumsuz bir biçimde kesmeden yeri geldiğinde söz alıp gerekiyorsa düzeltme yapmalı, kendi bilgi ve düşüncelerini aktarmalıdır.

"Etkin dinleme sağlanmalıdır. Hem dinleyen hem de konuşan birbirlerine yeri geldikçe geri bildirimde bulunmalıdır.

"Zaman baskısına yenilmeden söylenmesi gerekenler planlanmalı, akla gelen düşünceler geliş güzel bir şekilde söylenmek yerine bir mantık sırasına dizilmelidir.

"Sözlü iletişim yüz yüze veya yüz yüze olmayan biçimde gerçekleşir. Sözlü iletişimde tarafların birbirlerine ne söylediği kadar nasıl söyledikleri de çok önemlidir. Özellikle yüz yüze olmayan iletişimde dil-ötesi unsurlar daha da önem kazanır. Bu yüzden önemli konuları vurgulamak için kelimeleri tane tane söylemek ve tekrar etmek (Rahmetli Sakıp Sabancının yaptığı gibi!), ses tonunu uygun biçimde ayarlamak gerekir.

"Sözlü ve sözsüz iletişim arasındaki uyumsuzluğu aşmak gerekir. Sözlerimiz akli mantığı ifade eder oysa beden dili ve söyleyiş tarzı yanı dil-ötesi unsurlar kalbimizden geçenlen yansıtır. İkisi arasında farklılık varsa inandırıcı olamayız.

" Ve nihayet en önemlisi algılama ve yorumlama yanlışlarına yol açmamak için "empatik" bir tutum içinde olunmalıdır.

Psikolojik Engeller



Konuşma, günlük problemleri, sevinçleri veya en önemsiz olayları bile ailemiz ve çevremizdeki diğer insanlarla paylaşmak bizi rahatlatır, mutlu eder. Bu durum karşımızdaki insanlar için de geçerlidir. İnsanları dinlerken onların sık sık sözünü kesmek, eleştirmek, öğüt vermek, suçlamak, aşırı ilgi gösterip çok soru sormak... ve buna benzer davranışlar onların konuşma dertleşme arzusunu azaltabilir... ya da isyan ettirip ters ve sert cevaplar vermelerine dolayısıyla da gereksiz anlaşmazlıklara, kavgalara neden olur...

1- Bize problemini açan kişilerde suçluluk, isyan, direnme, ve savunma duyguları oluşturmaktan kaçınmak gerekir. Bu duygular iletişimin kesilmesine veya ortamın gerginleşmesine sebep olur.

Kendi fikirlerimizi zorla kabul ettirmeye çalışmak,

Öyle yapma, böyle yap. (bir de böyle yapmayı deneşen...)

Öğüt vermek

Üşüyorum diye yakınacağına daha kapalı giyin. (Kıyafetin çok yakışıyor ama havalar da soğudu...)

Suçlamak

Çok içmeseydin başın ağrımazdı. (aspirin istermisin?)

Yönlendirmek

Dalga geçeceğine, dersini çalış (Dersini bir an önce bitirmeye bak, filmi birlikte seyredelim)

2- Yargılanma ve eleştirilmeye maruz kalan kişilerde haksızlığa uğramış, anlaşılmamış ve itilmişlik duygusu uyanır. Bu durum bireyin kendisini çaresiz ve güvensiz hissetmesine dolayısıyla iletişimin kesilmesine neden olur.

Yargılamak

Beceriksizin birisin, ne olmasını bekliyordun ?.. (herkes bu konuda becerikli olamaz ama gayret etmek lazım...)

Eleştirmek

Ne zaman fedakarlık yaptın ki? (Biraz fedakarlık yapman gerekiyor...)

3- Karşımızdaki kişiye çok fazla soru sorup anlattıklarını araştırıp, incelemek, konunun bizim sorduğumuz sorular doğrultusunda yön değiştirmesine sebep olur. Sorularımızla nereye varmak istediğimiz, karşımızdakini endişelendirebilir, canını sıkabilir veya gerçekte vermek istediği mesajı vurgulamaya fırsat bulamaması konuşma arzusunu kesebilir.

Aşırı meraklı olmak, soru sormak, araştırıp incelemek:

Neden?... Zamanında başvurmadın mı? Peki niye öyle söyledi ... (en iyi davranış anlatanı sonuna kadar dinlemek, gerekiyorsa sonra soru sormaktır.)

4- Karşımızdakiinin duygularını okumak ve bunları ona söylemek, söyleyeceklerini, yapacağı davranışları sürekli bir tahmin içinde olmak (ukalalık etmek) onda küçümsenme hissini uyandırır, sabrını taşırır. İç dünyasına müdahale edilmiş olması onu öfkelendirebilir. Bu durumda yok yere gergin ve olumsuz bir ortam oluşur. İletişim amacına ulaşmaz.

Duyguları okumak

Böyle söylüyorsun ama aslında barışmak için can atıyorsun. (Böyle söylüyorsun ama dargında kalmak da hoş değil)

Teşhis koymak

Anladım senin derdin başka... (benden ne yapmamı istersin?)

Tahlil etmek

Bütün bunları beni üzme için yapıyorsun (Beni üzme istemezsin herhalde...)

Sorun ve sevinçlerimizi kimlerle paylaşıyoruz?

Bir problemimiz olduğunda kime gidip anlatma ihtiyacı duyuyoruz? Neden? Sorunumuzu çözmesene bile onda bizi rahatlatan hangi özellikler var?

Bir problemimiz veya sıkıntımız olduğunda, problemin kaynağına göre bunu paylaşıp rahatlamak için ilk aklımıza gelen kim ya da kimler?

Mutlu bir olayı paylaşmak için önce kimi arıyoruz? Bu soruların cevabını hemen verebiliriz. Peki niçin onlar? Bunu hiç düşündük mü? Tabi ki çok özel nedenleri olabilir ama sevinçlerimizi, üzüntülerimizi paylaşmak için ilk aklımıza gelen insanların ortak bazı özellikleri vardır:

"Bizi içtenlikle dinlerler" Onlara güvenimiz sonsuzdur.

"Sır tutarlar, anlattıklarımızı başkalarına anlatmazlar"

Konuyu (biz istemedikçe) gündeme getirmezler.

"Fikirlerini açıkça söylerler fakat bizi eleştirip, yargılamazlar... Onlar bizim dostumuzdur. Bu özelliklere herkes kendisi için önemli olan birkaç özellik daha ekleyebilir.

Peki bizimle sırlarını sevinçlerini, üzüntülerini paylaşan insanlar var mı?

İyi bir dinleyici, iyi bir dost muyuz?

Etkin bir iletişim insana kendini ifade etmiş ve anlaşılmış olmaktan dolayı bir tatmin duygusu verir. İnsan kendini daha mutlu, coşkulu ve iletişim kurmaya daha istekli hisseder. İletişim hayati bir ihtiyaçtır. Sağlıklı bir iletişim ise mutluluğun ve başarının temelidir.



Dinleme Türleri

Dinlediğini ve dinlenildiğini hissetmek için iki kişi arasında geçen konuşma sürecinin en önemli unsuru geri bildirimdir. Geri bildirimler bizi tatmin ediyorsa iletişim sağlıklıdır.



İletişim kurduğumuz insanları gözlemlediğimizde her birinin konuşurken ve dinlerken farklı özelliklere sahip olduğunu düşünürüz. Doğan Cüceloğlu "dinleme" türlerini birkaç başlık altında toplamış ve de çok güzel tarif etmiştir.

Görünüşte dinleme

Karşımızdaki kişi bizi dinliyormuş gibi gözükür, hatta arada konuyla ilgili sorular bile sorar fakat kafasında bizim anlattıklarımızdan daha önemli sorunlar vardır, aklı ve iç dünyası onlarla meşguldür.

Seçerek Dinleme

Bazı insanlar ise konunun sadece kendi ilgisini çeken kısımlarını dinler, diğer kısımlarını dinlemezler.

Saplantılı Dinleme

Bazı insanlar biz ne anlatırsak anlatalım bize sürekli espri ile cevap verir ve konuyla dalga geçilecek bir durum yaratır. Bazılarıysa, konu ne olursa olsun ona hüznü ve olumsuz bir anlam yükler. Bunlar duygusal açıdan saplantılı dinleyicilerdir.

Savunucu Dinleyici

Bazı dinleyiciler ise biz ne söylersek söyleyelim sanki onlara saldırıyor ya da suçluyormuşuz gibi anlamlar çıkarıp kendilerini savunmaya geçerler.

Tuzak kurarak dinleme

Diğer bir dinleyici türü de tuzak kuran dinleyicidir. Bu kişiler biz konuşmaya başlayınca dikkat kesilir ve sözümüzü hiç kesmeden dinlerler. Ne zaman ki söylediklerimizle bir hata veya eksiklik bulurlar hemen bizi zor duruma sokacak bir konuşma başlatırlar.

Yüzeysel Dinleme

Bu tür dinleyiciler öylesine kafalarını yormadan dinlerler. Konuşanın asıl vurgulamak istediğini anlama olasılıkları yoktur.

Empatik dinleme: Tanım olarak bir insanın anlattıklarını, onun iç dünyasını anlayarak, olaylara onun penceresinden bakarak dinlemektir. Karşımızdakinin bize anlattıkları bizim değerlerimize göre çok önem arz etmeyebilir ancak anlatan açısından çok önemli olabilir. Örneğin bir ilkokul öğrencisinin beslenme çantasını evde unutup okula gitmesi onu öğretmenin ve arkadaşlarının önünde, kendisini dikkatsiz ve küçük düşmüş hissetmesine neden olabilir.

Bu, çocuğun babası için önemsiz bir olaydır. Fakat babanın bu olayı dinlerken kendini çocuğunun yerine koyup onun duygularını anlayarak dinlemesi çocuğun kendini anlaşılmış ve önemli hissetmesini sağlar. Babasına olan güveni artar, mutlu olur.

Empatik dinleme biz yetişkinler içinde çok önemlidir. Karşımızdaki tarafından anlaşılmış veya karşımızdakini anlamış olmak, her iki tarafa da güven ve huzur verir, iletişimde etkin bir biçimde devam etmesini sağlar.

İletişimde olduğumuz insanların bizi nasıl dinlediklerini kavramak, verdiğimiz mesajın anlaşılıp anlaşılmayacağı konusunda bize bir fikir verir. Savunucu, saplantılı veya tuzak kurucu dinleyicilere kontrollü ve tedbirli davranmak durumunda kalabiliriz. Bu tür dinleyicilerin farkında olmak, onların kışkırtmalarına meydan vermemek demektir.

Eğer bazı kişilerle sağlıklı bir iletişim kuramıyorsak...

İletişimde yaşanan olumsuzluklarda problemin ne olduğunu açıkça ortaya koyabilmek gerekir. Bir iletişim süreci başarısız bitmişse kendimize sormak durumunda olduğumuz bazı sorular vardır.

- " Bu konuda, özellikle beni rahatsız eden nedir?
- " Bu durum neden bir probleme dönüştü?
- " Ben bu probleme kendim, nasıl bir katkıda bulundum?
- " Diğer kişiler nasıl bir katkıda bulundular?
- " Problem daha büyümeden yapabileceğim bir şey var mı?
- " Bu durumda olabilecek en kötü şey nedir?
- " Gerçekten o kadar kötü olur mu?
- " Nasıl bir sonuç istiyordum?
- " Bunun için neler yapmam lazım?
- " Karşımdaki insan tavrını değiştirirse benim problemim çözülecek miydi?

Bu soruların cevaplarını samimiyet ve tarafsız olarak vermeye ve kendimizden kaynaklanan olumsuzlukları içtenlikle kabul etmeye başladığımız zaman sağlıklı iletişim kurmaya başladık demektir.

İletişimin Diğer Engellerini Aşma

İletişimde, kişilerin kendilerinden kaynaklanmayan başka engeller de vardır. Bunlar;



İletişimin kanallarından kaynaklanan engellerdir. Bir kısmı teknik yani fiziksel engellerdir. Telefonun hatların yoğunluğundan veya hava şartlarının olumsuzluğu sebebiyle kesilmesi, çeşitli sebeplerden dolayı internet erişiminin sağlanamaması, sokaktaki trafiğin yoğunluğu sebebiyle ortaya çıkan gürültü nedeniyle birbirini anlamakta güçlük çeken insanların yaşadığı sıkıntı iletişimin teknik ve fiziksel engellerini oluşturur. Fiziksel uzaklık da iletişim kopukluğuna sebep verir.

Birde işyerlerinin biçimsel yapısının karmaşıklığı bilgi akışının sağlıklı olmamasına sebep olur.

Eğer iletişimin fiziksel ve teknik engellerini ortadan kaldırmak bizim elimizde değil ise, bu olumsuzluklar ortadan kalkıncaya kadar iletişime ara vermek en doğru davranıştır.

ETKİLİ İLETİŞİM YÖNTEMLERİ

Empati kurma

Farklılıklara saygı duyma

Paralel iletişim

İnsanları değil problemi karşıya alma

ETKİLİ İLETİŞİMİN YARARLARI

İletişimi başarıyla yürütemeyen, münakaşa ya da kavga eden biri, görevinde başarılı olamayacağı ve ceza ile karşılaşabileceği gibi, böyle bir durumdan sonra eğlence ve dinlenme saatlerinden de gereği gibi yararlanamaz, neşesiz, bezgin ve yorgun olur. Halkla ilişkileri iyi bilmek, memura iş hayatında başarı, özel hayatında da huzur sağlayacaktır.

KiŒiye Etki Etme Yolları

DüŒündüklerimizi ifade ederken,

Söylediklerimiz

SöyleyiŒ tarzımız

Yaptıklarımız

KonuŒurken aynı düŒünceyi nezaketle ifade edebileceğimiz gibi, kaba bir Œekilde de söyleyebiliriz.

Bazen söylediklerimiz hareketlerimizden de daha etkileyici olabilir.

Hangi Durumda Nasıl Davranmalıyız?

DURUM	YANLIŞ	DOĞRU
Karşısındakiyle aynı düşüncede olmazsa	Bağırarak, yüz çevirmek ilgilenmemek, dinlememek	Belli bir değeri vardır diye karşı düşünceyi dinlemek
Kendisinin hatalı olduğunu anladığı zaman	Hatasında ısrar etmek	Karşısındakinin düşüncelerine katılmak
Yaptığı işler takdir edilmezse	Görevden soğumak	Kendini tatmin için iyi iş yapmaya devam etmek

Bunlara bağlı olarak söylediklerimiz kadar, söyleyiş tarzımız ve ses tonumuz da önemlidir.

Yumuşak ve inandırıcı ses, Vatandaşı teskin eder, sahibine itibar kazandırır.

Kızgın ve sert ses, Vatandaşı daha da kızdırır. Anlaşmaya varma imkanı azalır.

Sıcak ve sempatik ses, Yardım arzusunu gösterir, güven telkin eder, işbirliğini teşvik eder.

Soğuk ve kayıtsız ses, Çok meşgulumüş izlenimi verir, kayıtsızlık ve ilgisizliği gösterir, düşmanlık uyandırır.

İnsanların Güvenini Sağlamak İçin Şu Hususları Göz Önünde Tutmamız Gerekir.

Vatandaşa, onu dikkate aldığımızı göstermeliyiz.

Verdiğimiz sözleri tutmalıyız.

Kayıtlarımız daima doğru olmalı.

Tahmini değil, daima kesin bilgi vermeliyiz.

Konuları iyi açıklamalıyız.

Münakaşa etmekten, azarlamaktan kaçınmalıyız.

Görünüşümüz derli toplu olmalı.

Güler yüzlü olmalıyız.

<u>KABA</u> :	<u>NAZİK</u> :
Ne istiyorsunuz?	Bir isteğiniz var mı?
Karşıdaki servise gidin.	Bu işlem karşıdaki serviste yapılıyor, lütfen o servise buyurun.
Burayı imzala.	Lütfen şurayı imzalayınız.
Mevzuat böyle.	Özür dileriz, mevzuat gereği bizzat kendisi gelmeden ödeme yapamıyoruz.

Yetişkin

Ülkeden ÷lkeye, k÷ltürden k÷lt÷re farklılık göstermekle birlikte,

Dünya Sağlık Örgütü 24 yaş üzerindekiyi yetişkin olarak tanımlamaktadır.

Yetişkin

Biyolojik üreme çağı

Yasal 18 yaş

Sosyolojik Yetişkin rolleri

Psikolojik Hissettiği

Yetişkin

Kısaca;

Kendisinin ve başkalarının yaşamını sürdürebilmek için üretim yapabilecek,

İçinde yaşadığı toplum tarafından, gereken kararları kendi başına alabilecek biçimde,

Bedensel ve ruhsal gelişimini tamamlayan bireydir.

Yetişkin ağında Bilişsel Değişiklikler:

Zeka, çocukluktan itibaren hızla gelişir, 20 yaşından sonra son halini alır. 45 yaşından sonra öğrenme ve hafızada zayıflamalar başlar.

Yetişkinlik ağında İlgiler: Bireydeki fiziksel gelişmeler, eğitim ve yaşam koşulları sonucu yetişkin ilgilerinde değişiklikler meydana gelir.

Sosyal Gelişmeler: Yaşadığı topluma uyum sağlamak ve bir yeri olmak yetişkinin en önemli gereksinmeleridir.

Yetişkinlerin zellikleri

Kendisine saygılı olunmasını bekler.

Alıngandırlar.

Eğitimde aktif rol almak isterler.

Gereksiz, sıkı otoriteden hoşlanmazlar.

Deneyim birikimine sahiptirler.

Problem merkezlidirler.

Zamanları değerlidir.

Övgü beklerler.

Gerçekçidirler.

Güvenli bir ortama ihtiyaç duyarlar.

Yetişkinlerin kendileri de zengin bir öğrenme kaynağı olabilir.

Daha az açık fikirli olabilirler.

Geçmişte edindikleri bilgilerle örtüşmeyen, ters düşen yeni bilgiyi reddedebilirler.

Davranış değişikliğine direnebilirler.

Duygusaldırlar.

Güç seçim yaparlar.

Dinlenmek isterler.

Sosyal statüleri önemlidir. Geri kalmaktan ve yerlerini birilerinin almasından korkarlar.

Fizyolojik engellere sahiptirler.

Görme yeteneği

20-25

40-45

İşitme yeteneği

Isıya uyum sağlama yeteneği

Çalışma gücü

Öğrenme sürecinde,

Yetişkinlerin deneyimleri,

Bilgi birikimleri,

Hataları bir öğrenme fırsatı olarak değerlendirilmelidir.

Yetişkinler öğrenebilir mi?

Zeka düzeyi yaşla düşer mi?

Yetişkin,

Özel bir öğrencidir.

Eğitim,

bireyin davranışlarında kendi yaşantısı yoluyla istenilen değişikliği meydana getirme ve yeni davranışlar kazandırma sürecidir.

PEDAGOJİ

Paid: çocuk – agosos: rehberlik

Çocuklara
öğretmenin

ANDRAGOJİ

Andr: yetişkin - agosos: rehberlik

Yetişkinlerin
öğrenmesine yol
göstermenin yada
yardımın

BİLİMİ VE SANATIDIR.

Androgojinin anahtar konularından sonuncusu yetişkinlerin *öğrenmeye motivasyonudur.*

Bazı yetişkin öğrenciler diğerlerine göre daha motivedir ve yine bazıları diğerlerine göre daha az engele ve daha fazla öz güvene sahiptir. Kimin motive olacağını tahmin etmek zordur.

Yaşamımızdaki davranışların çoğu belirli hedef ya da hedefleri olan bir amaca yönelik davranışlardır.

Amaçsız davranış olur mu?

Bir davranışı başlatan ve bu davranışın yön ve sürekliliğini
belirleyen bireye ait (içsel) güç

Güdü

Yetişkinleri Eğitime Gdleyen Unsurlar

Sosyal ilişkiler

Yeni insanlar tanımak, yeni ve farklı sosyal çevrelerde kabul gormek isterler.

Dışsal beklentiler

Resmi bir otoritenin veya programdan memnun kalmış birinin tavsiyesi üzerine eğitime katılabilirler.

Sosyal refahı sağlamak

İnsanlığa fayda için yeteneklerini geliştirmek, topluma daha iyi hizmet vermek için de bilgilerini arttırıp eğitim düzeylerini yükseltmek yoluna gidebilirler.

Kişisel gelişimi sağlamak

İşyerinde daha yüksek bir statüde çalışma fırsatı yakalamak, rakiplerini geride bırakmak ve profesyonel anlamda yükselişlerini korumak için eğitime başvurabilirler.

Kaçış

Sıkıntılarından sıyrılmak, rutinleşmiş iş ya da ev hayatına yeni bir canlılık getirme. Dikkatlerini rahatlatıcı konulara yöneltecek alanlarda eğitim almayı seçebilirler.

Bilgiye duyulan ilgi

Bilgiye duyulan ihtiyacı tatmin etmek amacıyla, yukarıdaki tüm motivasyon faktörlerinden bağımsız olarak eğitime ilgi duyabilirler.

Yetişkinlerin Eğitsel zellikleri

Yetişkinlerin ğrenimi, çocuklara kıyasla yavaş olmakla birlikte; öğrenme, muhakeme, süreklilik ve güvenilirlik yönünden daha üstündür.

Gerçek ihtiyaçlarına cevap verecek konuları öğrenmeyi isterler.

Kendi bilgi ve becerilerini eğitimde kullanmayı isterler.

Yetişkinler başarılı olduklarını hissetmeyi ve arkadaşça muameleyi isterler.

Zamanları değerlidir. Boş zamanları baz alınır.

ğrenmeye hazır olduklarında öğrenirler.

İçeriğın belirlenmesinde yer almak isterler.

Kısa üniteleri tercih ederler.

Parça parça verilenleri hatırlamakta güçlük çekerler.

Geniş yaşam deneyimine sahiptirler ve bunlara eğitimde yer verilmesini isterler.

Anlamsız ve yararsız buldukları konuları öğrenmek istemezler

Yaş, özgeçmiş ve zihinsel kapasite yönünden farklı olduklarından, öğrenme şekilleri, süreleri farklıdır.

Eğitimde rahat bir çevre ve dinamik bir atmosferden hoşlanırlar.

Başkaları önünde bir davranış göstermeleri istendiğinde, öz saygıları ve egoları zedelenir korkusuyla her an tetiktedirler.

Eski bilgilerine ters düşen, yeni bilgileri daha yavaş kazanırlar.

Hızlı-karmaşık olan öğrenme faaliyetleri, yetişkinlerin öğrenimini yavaşlatır.

Eğiticilerin, eğitime gelen bireylerin öğrenme güçlüklerini göz önünde tutarak, eğitim vermesini beklerler.

Yetişkin Eğitiminde Eğiticinin Rolü

Yetişkin eğitiminde öğretmenin rolü öğrenci durumunda olan kişiye yardım eden **rehber** olarak tarif edilebilir.

Yetişkin Eğitiminde Dikkat Edilecek Noktalar

İlk İzlenim

Eğitimin ilk birkaç günü;

Eğitimin yararlılığı,

Eğitmenin tutum ve davranışı,

Kişiler arası ilişki.

İlgi

Yetişkinin ilgi duyması için eğitimin onların gerçek ihtiyaçlarına dayanması gerekir.

Tekrar ve Pekiştirme

Tekrarın dozunun iyi ayarlanması gerekir.

Araya uzun zaman girerse etkisi azalır.

Yoğunluk

Etkileşim ne kadar sıcak, heyecan verici, canlı, çekici ve etkiliyse o derece kolay öğrenilir, öğrenilen unutulmaz.

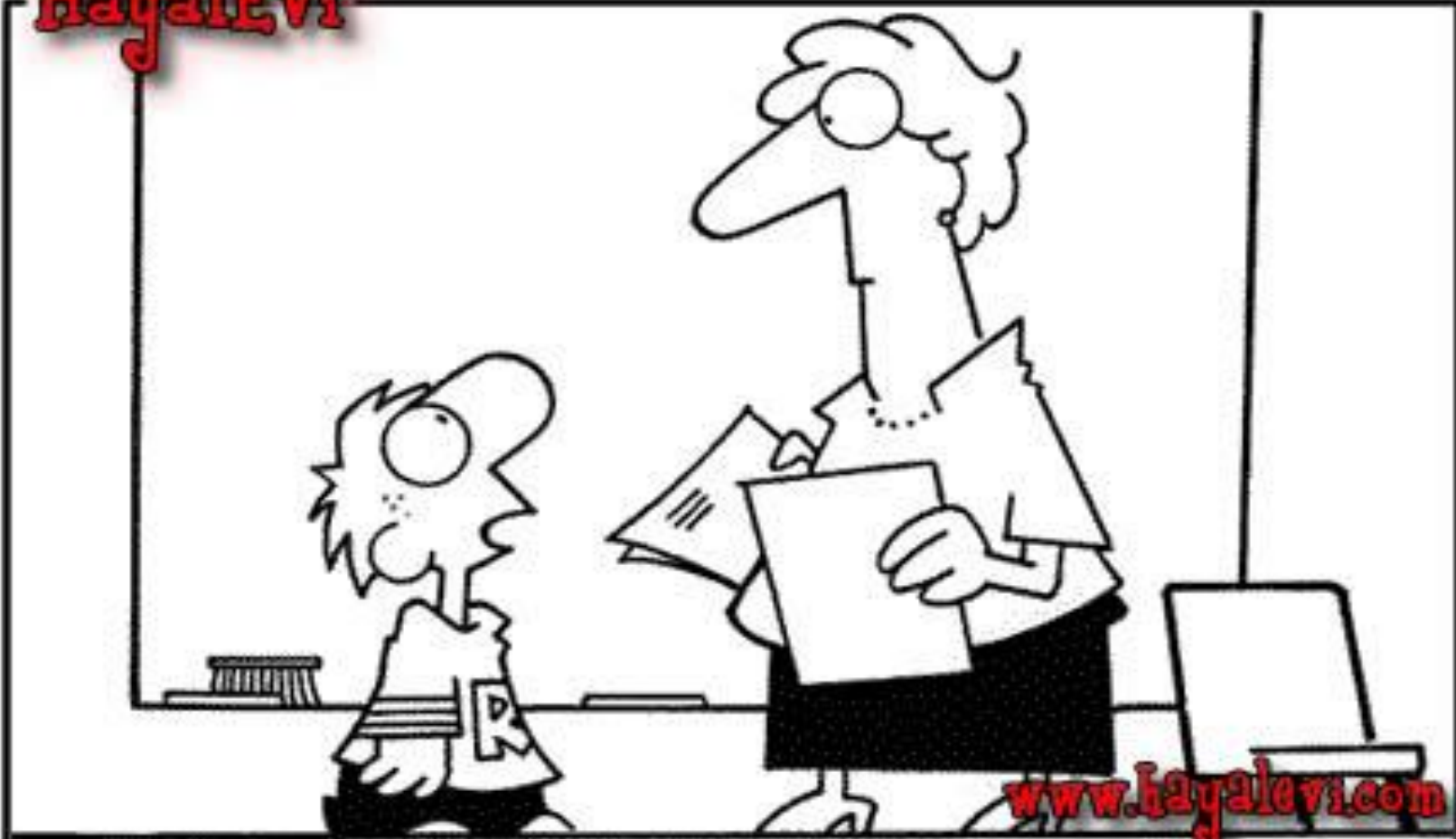
Ortak Amaç

Öğretimin hedefleri, eğitim verilenlerin ortak hedefi haline getirilmelidir.

Açık Kurallar

Katılımcıların uyacakları kurallar, kursun başında açık hale getirilmelidir.

Kurallar katı ve gereğinden fazla olmamalıdır.



- Bilgisayarıma virüs bulaştığı için ödevimi yapamadım öğretmenim. Korkunç bir virüs, defterlerime, kitaplarıma, kalemlerime hatta silgilerime bile bulaşmış...

Yetişkin Eğitiminde Öğrenme Engelleri

Sıkılma

Eğer birey, çeşitli nedenlerle eğitim sırasında sıkılmışsa, öğrenme engellenmiş demektir.

Karmaşıklık

Konuların birbiri ile ilişkisini ve onları düzene sokmasında yardım edilmesi gerekir.

Rahatsız Olma

Değer ve inançlar

Uygunsuz tavırlar, küçümseme, alay etme

Tercihler

Korku

Gölünç duruma düşme korkusu,

Alay edilme korkusu,

Başaramama korkusu,

Birisi tarafından incitilme korkusu vb.

Yetişkin Eğitiminde Öğrenme Engelleri

Ev Yaşamı İle İlgili Engeller

Ev işlerinden fırsat bulamama; aile üyelerinin istememesi vb.

Dış Engeller

Yorgunluk, ulaşım zorluğu, eğitimin yeri, zamanı ve süresi vb.

Kişisel Engeller

Kendine güvensizlik, öğrenmeye karşı olumsuz tutum, eğitimin sağlayacağı yarardan emin olamama, bedensel ve zihinsel eksiklikler.

BOŞLUK

Boşluğun çağrıştırdığı düşünceler:

Kalite

Yalnızlık

Eksiklik

Temizlik

Safılık

Bolluk

Açıklık

Huzur

Soğuk



Porselen kullanın...



Sorularınız varsa cevaplayayım.

Daha sonra aklınıza soru gelirse lütfen yüz yüze, e posta veya telefon yoluyla ulaşınız.





Bu ders notları zeytincilik programı öğrencileri, Kursiyerler, sektör temsilcileri, diğer üniversitelerde okuyan önlisans, lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri ile araştırmacılara yönelik hazırlanmıştır. Daha detay bilgiye ulaşmak isterseniz lütfen iletişime geçiniz.

DERS NOTLARI SÜREKLİ YENİLENMEKTEDİR.
LÜTFEN DAHA ÖNCE İNDİRDİĞİNİZ DERS NOTU VARSA
YENİ TARİHLİ OLAN DERS NOTUNU TERCİH EDİNİZ.
NOTLARDA HATALI ve
EKSİK BİR YER GÖRDÜĞÜNÜZDE LÜTFEN BİLDİRİNİZ.

Dr. Mücahit KIVRAK

0 505 772 44 46

kivrak@gmail.com

www.zeytin.org.tr

www.mucahitkivrak.com.tr

Sosyal medya iletişim

<https://www.facebook.com/mucahit.kivrak>

<https://twitter.com/zeytinist>

<https://instagram.com/zeytinist/>

<https://www.youtube.com/channel/UCNDXadH7jpB0FVRLbEvtqHA>