

Kişilerarası İletişim Engelleri

Kişilerarası İletişim Engelleri

Kişilerarası iletişim engelleri denildiğinde, kişilerin birbirleri ile tam ve doğru bir biçimde iletişim kurmalarını ve anlaşmalarını engelleyen her türlü faktör ifade edilmektedir.

İletişim etkinliğinin olumlu ve yararlı bir şekilde sonuçlandırılması bazı engellerin iletişim başlamadan ya da iletişim sürdüğü anda ortadan kaldırılması ile mümkün olmaktadır.

İletişimin başlangıcından itibaren yanlış bir şekilde başlamasına ve sürdürülmesine neden olan bu engellerin bilinmesi ortadan kaldırılabilmesi için ilk adımlardan biridir.



Bu engeller;

- 1) Önyargı, kalıp yargı
- 2) Tektipleştirme /Stereotipleştirme
- 3) Dilsiz Bilgilenme ve 'Halo' Etkisi
- 4) Varsayılan Kişilik Teorisi
- 5) Özellik Atfetme
- 6) Kehanet Teorisi
- 7) Kalıplaşmış Düşünce
- 8) Suçlamak
- 9) Zihin Okuma

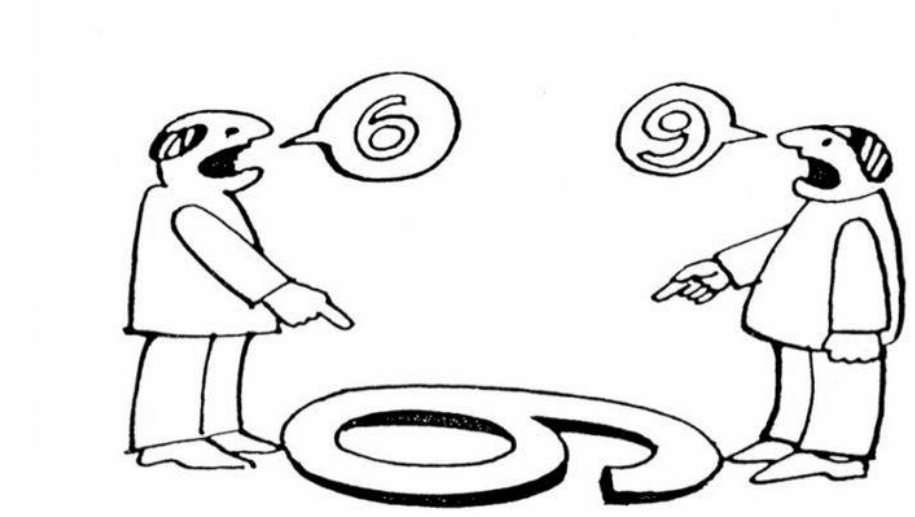


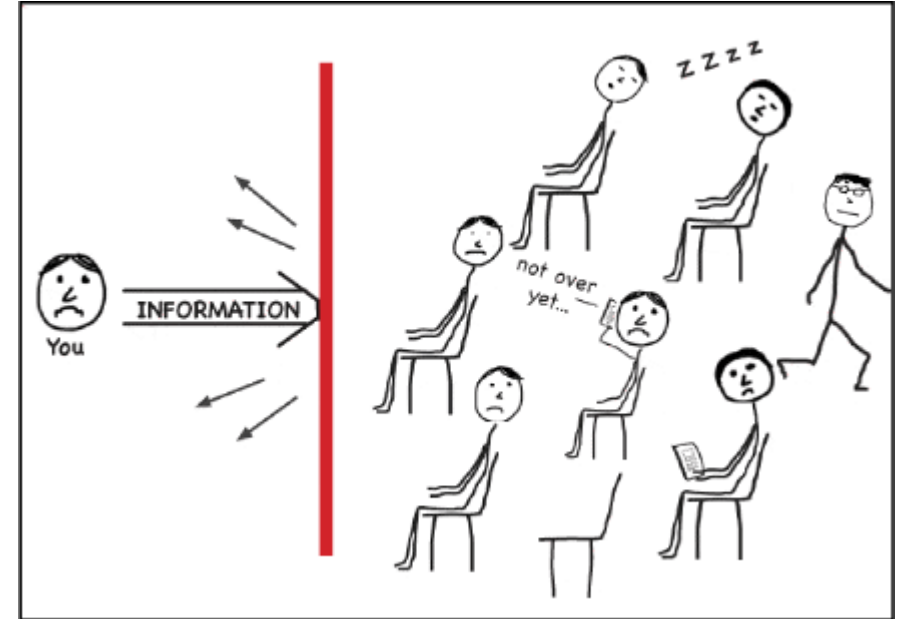
Image used with permission from www.artefactgroup.com - From Theory to Practice: Designing for Empathy (02-06-2013)

Source: <http://www.artefactgroup.com/content/tool/from-theory-to-practice-designing-for-empathy-toolkit>

Understanding barriers to communication

Bu engeller;

- 10) Filtreleme
- 11) Değiştirme abası
- 12) Kutuplarda Düşünmek
- 13) Aı Sadakati
- 14) Kişiselleştirme
- 15) Etiketleme
- 16) Dilde Belirsizlik
- 17) Örtülü Anlamlar
- 18) Savunuculuk



1) ÖNYARGI / KALIP YARGI

Önyargı, basmakalıp yargı, kalıp yargı olarak ifade edilen, bir kişi ya da grup hakkında öğrenilmiş, benimsenmiş ve bir kalıp olarak yerleşmiş algılardır ve kişilerarası iletişim sürecinde kişilerin etiketlenmesine neden olmaktadır.

Bu algılar özellikle ilk etkileşimlerde, kişiler hakkında kolay karar vermeyi sağlıyor gözükmekte, ancak çoğu zaman yanlış kararlar verilmesi ile sonuçlanmaktadır.



1) ÖNYARGI / KALIP YARGI

Kişiler genellikle, yeterli bilgi sahibi olmadan diğerleri hakkında onları bir gruba dahil ederek karar verirler, hatta birçok zaman da beklentilere girerler.

Bu diğer kişiler hakkında bilgi edinmeksizin izlenim edinmenin kestirme yoludur.

Sadece bir özellik ya da davranışa dayanarak bir kişiyi bir grubun içinde değerlendirmek, iletişimde yanıltıcı sonuçlar edinilmesine neden olur.



1) ÖNYARGI / KALIP YARGI

Bir kişinin bir özelliğini sevmemek, o kişi hakkında karar vererek bir gruba dahil etmeyi gerektirmez.

Örneğin, daha önce tanışmadığınız **bir kişinin size selam vermiyor olması, o kişi soğuk ya da kendini beğenmiş biri olarak değerlendirmeyi gerektirmez.**

Güç ve prestij sahibi olan bir kişiyi 'ukala' olarak nitelendirmek de bir önyargı örneğidir.



1) ÖNYARGI / KALIP YARGI

Kişilerarası iletişimde bir engel olarak değerlendirilen önyargı kavramı tanımlanmak istendiğinde, **belirli bir grubun düşünce yapısı ve bu yapıya bağlı olarak geliştirilen davranış biçimleri** olarak ifade edilebilir.



2) TEKTİPLEŞTİRME/ STEREOTİPLEŞTİRME

Günlük yaşamda genel olarak kişiler, diğerlerini belirli bir kategori içinde algılama eğilimi gösterirler.

Tanınmayan ve hakkında bilgi sahibi olunmayan kişileri belirli bir grup içinde algılamak, bu kişilerle ilgili bir düşünce oluşturmada yardımcı olmaktadır.



Stereotypes

2) TEKTİPLEŞTİRME/ STEREOTİPLEŞTİRME

Stereotipler genellikle kişilerin, içinde yer aldıkları meslek grubu, eğitimi, yaşı, cinsiyeti, ırkı, hobileri, hastalıkları vb. konularda oluşturulmaktadır.

Bu algılamada, kişileri bu tür gruplar içinde değerlendirerek tek tip haline getirmek ve bu grupların özelliklerini üyelere atfetmek söz konusu olmaktadır.

Bu noktada kişilerin yaşamları boyunca elde ettikleri deneyimler ve oluşan değer yargıları kişileri belirli gruplar içine dahil etmeye neden olarak

bir tür kategorileştirme yaratmaktadır.



2) TEKTİPLEŞTİRME/ STEREOTİPLEŞTİRME

Stereotipleştirme / tektipleştirme, kişileri hızlı ve basit bir şekilde kategorize etmenin bir yoludur.

Birçok zaman geçici bir nitelik gösteren stereotipleştirme, kişilerle ilgili kalıcı ve etki yaratan belirlemeler yarattığında ilişkileri zedeleyici bir hal alır.



Stereotypes

2) TEKTİPLEŞTİRME/ STEREOTİPLEŞTİRME

Stereotip, bir grup insanın sosyolojik ve psikolojik olarak oluşan değişmez izlenimidir.

Stereotip kullanımı, sosyal dünya içerisinde karşılaşılan karmaşıklığı basitleştirmede yardımcı olur.

Stereotipler çok az bir bilgi ile kişiler hakkında belirli bir yargıya varmayı sağlar.

Örneğin; «mühendislik öğrencileri sıkıcıdır, doktorlar duygusuzdur» gibi her bir ifade bir stereotipi

göstermektedir.



2) TEKTİPLEŞTİRME/ STEREOTİPLEŞTİRME

Temel olarak stereotip « kişilerin kafalarının içindeki resimleri» ifade etmektedir.

Stereotip, klişeleşmiş ya da basmakalıp anlamına gelir.

Belirli bir sosyal grubun tüm üyelerinde gözlemlenen nitelikleri açıklayan sabit ya da değişmeyen özellikleri belirten stereotipler, genel olarak etnik köken, ırk, cinsiyet, din, millet gibi sınıflandırmalar içinde gerçekleşmektedir.

Almanlar çalışkandır

İngilizler soğuktur

Amerikalılar materyalistir.



3) Dilsiz Bilgilenme ve «Halo» Etkisi

Dilsiz bilgilendirme, bir kişi hakkında edinilen bilgilerin zihinde tutularak belirli bir dzen içinde değerlendirilmesidir.

Genelde dış görünüş ve kişinin sahip olduğu fiziksel özellikler dilsiz bilgilendirmeyi oluşturan bilişsel sürecin başlangıcında etkilidir.

Kişinin giyim tarzı, yüz ifadeleri, seçtiği renkler, fiziksel yapısı bu kişi hakkında bir karar oluşturmada ve içinde bulunulan durumu bu karara göre değerlendirmede belirleyicidir.

Buna **yapısal dilsiz bilgilendirme** adı verilmektedir.



3) Dilsiz Bilgilenme ve «Halo» Etkisi

Buna benzer bir şekilde, kişinin sözsüz davranışları (jest, mimik, el-kol hareketleri) dikkate alınarak psikolojik özellikleri temelinde bir karara da varılabilir.

Bu noktada, kişinin sözsüz işaretleri ile vermiş olduğu bilgiler, daha önceki öğrenmeleri ile birleştirilerek bir yargı oluşturulabilir. Buna da **etkisel dilsiz bilgilendirme** adı verilmektedir.

3) Dilsiz Bilgilenme ve «Halo» Etkisi

Dilsiz bilgilenme, bir kişi ile ilk karşılaşma ya da tanışma sırasında o kişi hakkında bir izlenim oluşturmada oldukça etkilidir.

Bu noktada, genellikle bir kişinin dış görünüşünden ve hareketlerinden yola çıkılarak bir karar verilmesi kişisel özelliklerin dikkate alınmasında bir engel oluşturulabilir.

Hatta bir çok zaman kişi hakkında önyargıya dayanan davranışların gelişmesini de sağlar.

Bir kişi ile karşılaşılan ilk anda elde edilen anlık izlenim, o kişinin değerlendirilmesinde ve o kişi hakkında daha sonraki yargıların yapılanmasında son derece etkilidir.

İlk anda oluşan ve sonraki kararlar üzerinde belirleyici olan bu etkiye ‘halo etkisi’ adı verilmektedir.

3) Dilsiz Bilgilenme ve «Halo» Etkisi

Bir kişi hakkında olumlu özelliklerin çağrışım yapması ve belirli özelliklerin bir bütünlük oluşturmalarına «**pozitif halo etkisi**»

Bir kişi hakkında olumsuz özelliklerin birbiri için çağrışım yapması ve olumsuz özelliklerin bir bütün olarak algılanmasına «**negatif halo etkisi**»

adı verilir.



4) Varsayılan Kişilik Teorisi

Varsayılan kişilik kuramı, diğer kişi hakkında hızlı bir şekilde bilgi sahibi olmak ve karar vermek amacıyla çok çeşitli kişilik özelliklerinin gruplandırılmasına dayanmaktadır.

Diğer bir ifadeyle, farklı kişilik özelliklerinin bir grup içinde değerlendirilmesi için kişinin zihninde daha önceden oluşturulmuş şemaların kullanılması yoluyla bir kalıbın içerisine yerleştirilmesidir.

Aynı zamanda kişinin belirli bir kişilik özelliğine öncelik verilerek ya da bu özellik referans alınarak diğer kişilik özelliklerinin de buna destek verecek bir biçimde düzenlenmesidir.

Bu bağlamda, bir kişi hakkında tek bir özellik genel bir izlenimin oluşmasında temel oluşturmaktadır.



4) Varsayılan Kişilik Teorisi

Genellikle bir kişinin iyi olarak tanımlanan bir özelliğe sahip olması diğer kişisel özelliklerinin de iyi olacağı konusunda bir varsayım oluşturmaya neden olmaktadır.



5) Özellik Atfetme

Özellik atfetme, dilsiz bilgilenme ve varsayılan kişilik teorisine benzemektedir.

Özellik atfetme, bir kişinin görünen belli özelliklerinden ve davranışlarından hareketle, değerlendirmeyi yapanın sahip olduğu bilgi dahilindeki nitelendirmelerin çağrışım yaparak ardı ardına sıralanması ve buna bağlı olarak diğer özellik ve davranışlarının tahmin edilmesi ile oluşmaktadır.

Değerlendirmeyi yapan kişinin eğitimi, algılaması, değer yargıları, önyargıları vb. birçok özellik kişi hakkındaki nitelendirmelerin birbiri ile ilişkilendirilmesinde oldukça etkilidir.

6) Kehanet Teorisi

Kehanet / öngörme teorisi, kişinin kendi sahip olduğu çeşitli özellikleri, istekleri, beklentileri, amaçları doğrultusunda bir inanış yaratması, bu inanışa gerçek/gerçekleşmiş gibi bağlanmaları, ve bu gerçek varmış gibi davranışlar sergilemelerine dayanmaktadır.



6) Kehanet Teorisi



Kehanet teorisi temel olarak aşağıdaki sıra ile gerçekleştirmektedir.

- a) Bir kişi hakkında bir öngörümde bulunulmakta ya da bir kişi hakkında bir inanış geliştirilmektedir. (Ertan kişilerarası ilişkilerde problem yaratan birisidir.)
- b) Bu kişiye hakkında bulunulan öngörü ya da inanış ne ise o doğrultuda davranılır. (Ertan'a problem yaratan biri gibi davranılır)
- c) Bir kişiye inanılan varsayıma dayanarak davranıldığında bir süre sonra bu varsayım gerçeğe dönüşür. (Ertan gerçekten kişilerarası ilişkilerinde problemler yaratmaya başlar.)
- d)Sonuçta, bir kişi hakkında bulunulan öngörümün doğru olduğu kanısına varılır. (Ertan kişilerarası ilişkilerinde sürekli problem yaratan birisi olur)

7) Kalıplaşmış Düşünce



Kalıplaşmış düşünce, diğer kişiye hiçbir seçenek bırakmayan belirli dayatmalardan oluşmaktadır.

Kalıplaşmış düşünce yapısına sahip kişiler genellikle «yapmalı, yapmalısın, aramamalısın, gelmen gerek, gelsen iyi olur, bu mümkün değil» gibi kesin, net ve sınırları belirlenmiş ifadelerle karşısındaki kişi ile iletişim kurmaktadır.

Kalıplaşmış düşünce yapısına sahip olanlar, diğerlerinin kendi sınır ve kurallarına göre hareket etmesini beklerler.

Bu gerçekleşmediği zaman da diğer bir kalıplaşmış düşünce ile durumu değerlendirirler.

8)Suçlamak

Suçlamak yaşanan olay ve durumlara ilişkin kişinin kendinde ya da diğerlerinde hata bulmasıdır.

Kişi genel olarak suçlama davranışını kendine ya da diğerlerine yönelik olarak gerçekleştirir.

«Benim yüzümden, keşke böyle yapmasaydım»

«Senin sorumluluğun, hatalısın»



9) Zihin Okumak



Kişilerarası iletişim sürecinde kişilerin sözlü ve sözsüz mesajları doğrultusunda istek ve davranışlarını yorumlamaları ve bazı sonuçlara varmaları, adeta birbirlerinin aklını okumaları olarak adlandırılabilen bir durum yaratmaktadır

Akıl okuyuculuğu olarak da belirtilebilen zihin okuma davranışı iletişim başlamadan, kişilerin düşündükleri, hissettikleri ve yapıp yapmayacakları vb. hakkında bazı çıkarımlarda bulunulması olarak ifade edilebilir.

Bu anlamda kullanılan sözlü ve sözsüz mesajlar zihin okuma konusunda bir düşünce ve karar oluşturulmasında önemli rol oynamaktadır.

9) Zihin Okumak



Zihin okuma yansıtma süreci ile birlikte işlemektedir.

Zihin okuyan kişi, diğer kişinin düşüncelerinin ve hislerinin kendisinin düşündüğü ve hissettiği gibi olacağına inanmakta ve bundan dolayı da buna yönelik bir tepki geliştirmesini beklemektedir.

Aynı zamanda zihin okuyan kişi, diğerinin düşüncelerini doğru olarak tahmin ettiğinden ya da bildiğinden o kadar emindir ki, karşısındaki kişiye bunu onaylatma ihtiyacı bile duymamaktadır.

10) Filtreleme

Filtreleme, bir olayın ya da durumun sadece belirli bir yönünü ya da özelliği önemseyerek diğer yönlerinin ya da özelliklerinin değeriendirilmemesidir.

Diğer bir ifade ile sadece belirli bir noktaya odaklanılarak, adeta bir filtre kullanılarak diğer noktaların göz ardı edilmesidir.

Kısa bir süre odağın dışındaki noktalara karşı körlük yaşanmasını ifade eder.



11) Değiştirme abası

Değiştirme çabası, karşıdaki kişide beğenilmeyen özelliklerin olduğunu ve bu özellikler değiştiği taktirde daha kabul edilebilir olunacağının ifadesidir.



12) Kutuplarda Düşünmek

Kutuplarda düşünmek, her şeyi (kişiler, olaylar, durumlar vb.) iki farklı kutupta algılayarak bir sınıflandırma yapmaya dayanır.

Kutuplarda düşünen kişiler için mutlaka doğrular ve yanlışlar, iyiler ve kötüler, başarılar ve başarısızlıklar vardır. Ve bu sınıflandırmanın dışındakilerin hiçbiri kabul etmez.

«Ya ailen ya ben»

« sezinciğim ben derya ile görüşmüyorum, eğer benimle görüşmek istiyorsan senin de onunla konuşmamanı beklerim»

13) Açı Sadakati

Açı sadakati, kişinin kendi doğrularını ve gerçeklerini « tek ve eşsiz» olarak algılamasına denir.

Kişinin sadece kendi düşüncelerinin ve davranışlarının doğru olduğuna inanması ,bunun dışındaki düşünce ve davranışları kabul etmemesidir.



14) Kişiselleştirme

Kişişelleştirme, kişinin çevresindeki her olaydan, davranıştan ya da kişiden kendisi ile ilgili bir anlam çıkarmasıdır.

Kişileştirme hem kişinin kendisini hem de iletişim kurduğu kişileri yormaktadır.

Kişileştirme yapan kişilere sürekli olarak bir açıklama yapılarak ve anlatılanların onunla ilgisi olmadığını açıklanması gereklidir.

Bu süreç atlandığında kişi, kendisi ile ilgili anlamlar yaratarak iletişim sürecini daha güç bir hale getirmektedir.

15) Etiketleme

Etiketlendirme, kişileri belirli bir kategori ya da sınıf içinde değerlendirmektir.

Özellikle «ben değeri» fazla gelişmiş kişiler diğerlerinden farklı olduklarını ve en iyi oldukları yönünde etiketlendirmeyi yaparlar.

Etiketlendirme kişinin kendisi tarafından yapılabileceği gibi, diğerleri tarafından kişiye yönelik olarak da yapılabilir.

16) Dilde Belirsizlik

Kelimeler, söyleniş biçimine ve vurguya göre farklı anlamlar taşıyabilirler.

Kişiler bir konuşma sırasında bilerek ya da bilmeden kelimeleri gerçek anlamlarının dışında kullandıkları zaman yanlış anlaşılmalara yaşanabilmektedir.

Bununla birlikte, birçok zaman da net olmayan bir dil, belirsizlik ve anlaşmazlıkların yaşanmasına neden olmaktadır.

Bazen aynı kelime farklı kişiler için farklı anlamlar ifade edebilmektedir.

Bu gibi durumlarda iletişimde bulunan kişilerin kelimeye aynı anlamı vermesi gereklidir.

17) Örtülü Anlamlar

Örtülü anlam, iletişim sürecinde kaynak ve alıcı arasında doğru sözcüklerin seçilememesi nedeni ile alıcının mesajı kaynağın aktardığı biçimde algılamaması ve yorumlamaması sonucunda farklı bir şekilde değerlendirmesidir.

Örtülü anlamda daha çok alıcının kendi düşünce ve algılamasına dayalı olarak ortaya çıkmaktadır.

18) Savunuculuk

Savunuculuk, bir kişinin kabul etmeyi reddettiği bir kusurunun ya da hatasının gerçekte kişinin kendisi tarafından algılanması sonucunda verdiği bir tepkidir.

Savunuculuk, kişilerarası iletişim sürecinde savunucu olan kişinin sürekli olarak kendisini savunmaya odaklanması ve iletişim kurduğu kişi/kişilere söz konusu olay ve durumdan daha çok kendini anlatma, ispat etme ve açıklama çabası içinde olmasından dolayı meydana gelmektedir.



Kişilerarası iletişimi etkileyen başlıca faktörler;

Kişilerarası iletişimi etkileyen başlıca faktörler; **kişisel, fiziksel, kültür, algı ve semantik faktörlerdir.**

Kişisel Faktörler

Kişisel faktörler, hisler, değer yargıları, alışkanlıklar gibi etkenlerden oluşmaktadır.

Her bireyin kendine özgü yargıları mevcuttur.

Bu yargılar iletişim sürecinde doğrudan etkilidir.

Fiziksel Faktörler

Fiziksel faktörleri çevre koşulları oluşturmaktadır.

Konuşma, işitme gibi becerilerin yanı sıra, ortamdaki gürültü, mekanın konumu gibi etkenler iletişim kalitesini etkilemektedir

Kültür Faktörü

İletişim yalnızca iki birey arasında bir düşünce, bilgi ya da davranışın aktarılması biçiminde açıklanmaya elverişli olmayan, karmaşık bir kültürel süreçtir.

Herhangi bir iletinin iki birey arasında aktarılması, tarih içinde zaman ve yer kavramlarıyla bağlıdır.

Bir iletinin üretilmesi belli bir bilgi birikiminin kullanılmasını gerektirmektedir.

Bilgi birikimi ise insanlığın deneyimlerinin ortak simgelerle kavramlara dönüştürülmesinden geçmektedir.

İnsanın çevresini algılaması, belirli biçim ve içeriklerde simgelerle tanımlaması ve yarattığı sözcüklerden ya da simgelerden dizgeler oluşturması genel anlamda dil denen kültürel aracı da oluşturmuştur

Algı Faktörü

Algılama, çevremizdeki fiziksel ve sosyal dünyaya anlam verilmesini sağlayan bir araçtır.

Bu durum ‘kendi içinde olanın dışında bir gerçeklik yoktur’ biçiminde bir yaklaşıma da yol açabilmektedir.

Diğer yandan dış dünyaya verilen anlam, üyesi olunan kültür tarafından da biçimlendirilmektedir.

Semantik Faktörler

Mesaj kodlamak ve bu mesajı çözme sürecinde kendini gösteren bir etkidir.

Örneğin bir doktor ile hasta arasındaki diyalog süresince doktor yalnızca kendi anlayacağı terimlerle değil hastanın da anlayabileceği mesajları gönderirse, hasta bu mesajı doğru kodlayıp anlamlandırabilmektedir.

Kaynak : Kişilerarası İletişim, 2015 , Nobel Yayınları ,

Yazarlar : Prof. Dr.[Demet Gürüz](#), Doç.Dr. [Ayşen Temel Eğinli](#) ,