

İLETİŞİM ENGELLERİ VE ÇÖZÜM YOLLARI

SUNU PLANI

- ÇATIŞMA
- İLETİŞİM ENGELLERİ
- BEN DİLİ
- SORUN ÇÖZME
- KAZAN-KAZAN
- KIZGINLIK-ÖFKE
- MANTIK DIŞI DÜŞÜNCELER

**“Sözünü bilen kişinin
Yüzünü ak ede bir söz
Sözü pişirip diyenin
İşini sağ ede bir söz“**

YUNUS EMRE



İLETİŞİMİN ENGELLERİ

Psikolojik : Verici ve alıcının görüş çerçeveleri, duygu ve heyecanları, saplantılar, ön yargılar.

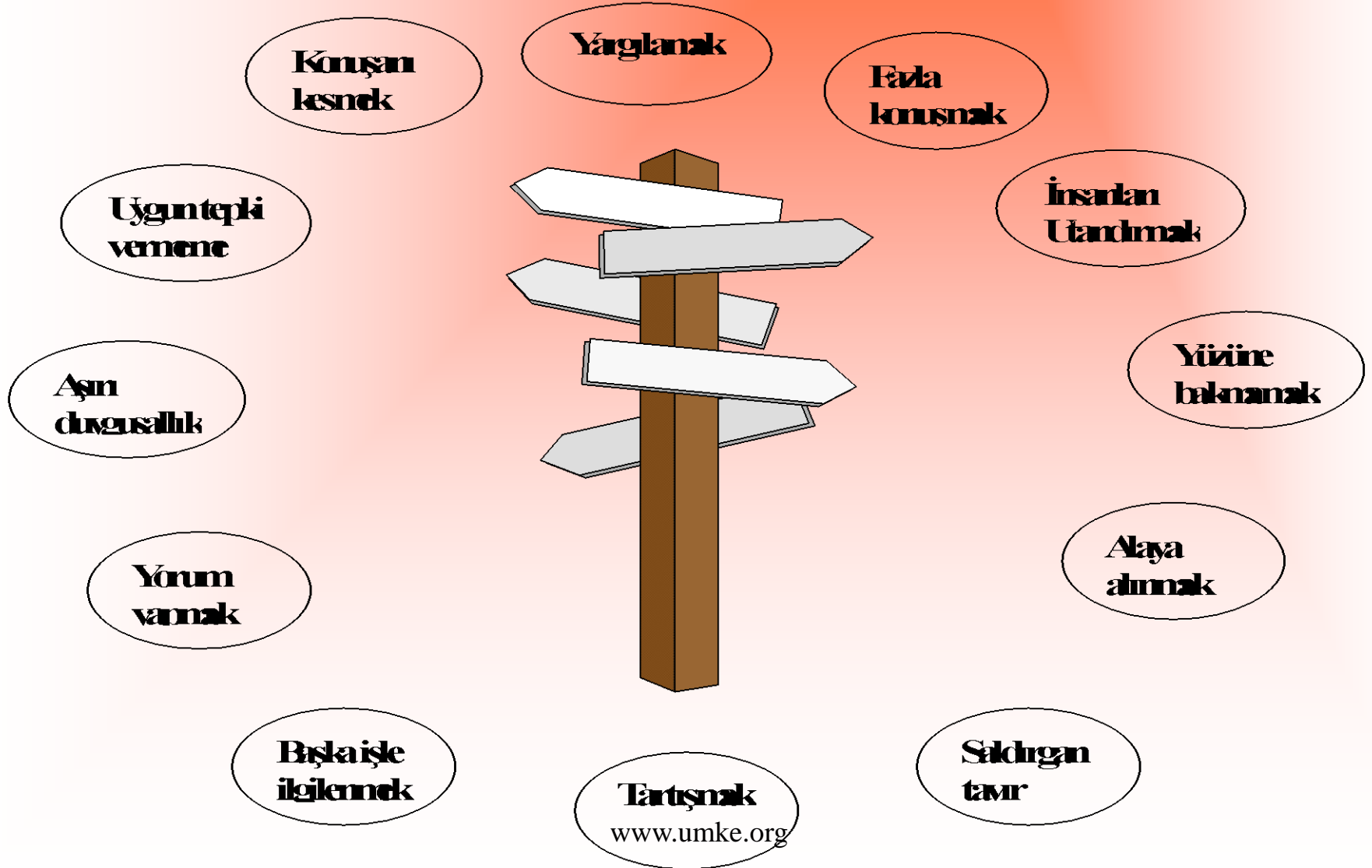
Semantik : Konuşma ve yazı dilindeki fark ve anlaşmazlıklar.

İLETİŞİMİN ENGELLERİ

Alan: İletişim birimleri arasındaki uzaklık.

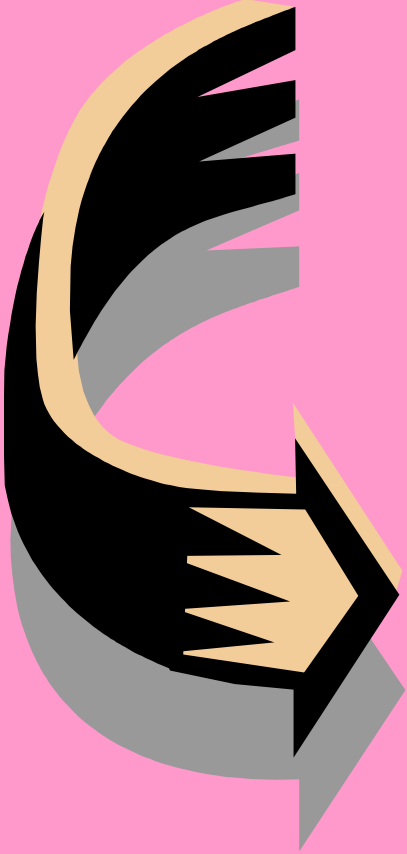
Hiyerarşi :Ast-üst çatışmaları, yetkinin az verilmesi, düzensiz haber akışı.

İletişim Engelleri



İLETİŞİM ENGELLERİ NELERE NEDEN OLUR?

- **KONUŞMALARINI ENGELLER**
- **SAVUNMAYA GEÇİRİR**
- **KAVGACI YAPAR, KARŞI SALDIRIYA YÖNELTİR**
- **YETERSİZ OLDUKLARINI HİSSETTİRİR**
- **KIZDIRIR, KÜSTÜRÜR**
- **KABUL EDİLMEDİKLERİ DUYGUSUNU UYANDIRIR**
- **KENDİLERİNE GÜVENİLMEDİĞİNİ HİSSETTİRİR**
- **ANLAŞILMADIKLARINI HİSSETTİRİR**
- **DUYGULARININ YERSİZ OLDUĞUNU HİSSETTİRİR**
- **YILGINLIĞA UĞRATIR**
- **SORGULANIYOR DUYGUSUNU YARATIR**
- **KENDİSİYLE İLGİLENMEDİĞİ DUYGUSUNU UYANDIRIR.**



İletişimi Nasıl Kolaylaştırabiliriz?





Sağlıklı ilişkilerin sağlanmasında en önemli engellerden biri, sorunun kimde olduğunun anlaşılamamasından kaynaklanır.

**Karşı tarafa
SORUN
YARATAN
DAVRANIŞLAR**

DİNLE

SORUN - YOK

**BİLGİLENDİR, DESTEKLE,
TEŞVİK ET, YOL GÖSTER, YÖNLENDİR**

**Bize
SORUN
YARATAN
DAVRANIŞLAR**

KONUŞ- BEN DİLİNİ KULLAN

BEN DİLİNİN ÜÇ ÖĞESİ

1. DAVRANIŞIN TANIMI

- Sözümün arasına girdiğin zaman,
- Elektrik düğmesini açık bıraktığında,

2. BELİRGİN SOMUT ETKİ

(Davranışın üzerimizdeki olumsuz etkisi)

- söyleyeceklerimi unutuyor
- paramız boşuna gidiyor

3. DUYGUM

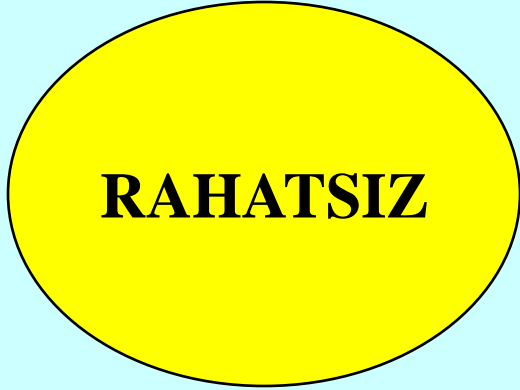
- kızıyorum
- üzülüyorum
- sinirleniyorum



SEN DİLİ

A

B



K
O
D
L
A
M
A



Ç
Ö
Z
Ü
M
L
E
M
E



SEN DİLİ	BEN DİLİ
KİŞİLİĞE YÖNELİKTİR	DAVRANIŞA YÖNELİKTİR
KARŞIMIZDAKİ İLE İLGİLİ BİRŞEYLER SÖYLER	KENDİMİZ İLE İLGİLİ BİRŞEYLER SÖYLER
BENLİK ALGISINI ZEDELER YA DA TÜMDEN YOK EDER	BENLİK ALGISINA OLUMLU ETKİSİ VARDIR
ÖFKE NEFRET DUYGULARI OLUŞTURUR	SÖYLEYENE YARDIM İSTEĞİ DOĞURUR
ÇEKİNGEN YA DA SALDIRGAN İNSANLAR YARATIR	GÜVENLİ İNSANLAR YARATIR

İletişimde BEN Dili - SEN Dili

- Evi dağınık görünce üzülüyorum
- Evi dağıtarak beni üzüyorsun
- Saatlerce TV izliyorsun,hiç anneni düşünmüyorsun
- Evi yine çöplüğe çevirmişsin
- Yorgunum, şu an oynamak istemiyorum
- Git başımdan beni bıktırıyorsun

•Git başımdan beni yalnız bırak, ne seninle ne de başka biriyle konuşmak istemiyorum. Nasıl olsa bana ne olursa olsun aldırılmazsın.

Ben kendim yapabilirim.
Senin yardım etmene gerek yok.

**İNCİNMIŞ HİSSEDİYOR.
KIZGINLIK DUYUYOR.
SEVİLMEDİĞİNİ
DÜŞÜNÜYOR.**

**YETERLİ HİSSEDİYOR.
YARDIM İSTEMİYOR.**

SORUN ÇÖZME BECERİLERİ

- Hiçbir kişi anlaşmazlık karşısında nasıl davranacağını doğuştan öğrenemez.
- Bir problemin çözümü için tek bir çözüm yolu yoktur. İnsanlara seçenek sunmak göremediğini, görmesini sağlamak gerekir.
- İnsanın en değerli varlık olduğuna inanıyorsak; anlaşmacı, sorun çözen, uzlaşmacı insan oluruz.
- Bir olaya bakarken karşı tarafın gözünden de olaya bakabilmeliyiz. Empati kurabilmeliyiz.
- Sorun karşısında her insan aynı şekilde davranmaz. Aynı kişi bile aynı duruma farklı zamanlarda farklı tepkiler verebilir.



1 -Karşınızdakini suçlamak yerine,
duygularınızı anlatın:

“Nerede kaldın? Saatin kaç olduğunu farkında mısın?”

YERİNE

“Nerede kaldın seni çok merak ettim.”

2-Cezalandıracağınıza o davranışı benimseyin
ve ona yol gösterin:

“Bir kez daha geç kalırsan, asla arkadaşlarına gidemezsin!...”

YERİNE

“Bir kez daha geç kalırsan telefon edip haber verebilirsin.”

3-Suçlayacağınıza o davranışı tanımlayın:

"Sivri zekalı ,tembel!"

YERİNE

"Derslerine çalışmadığın zaman endişeleniyorum ve üzülüyorum."

4-Tehdit edeceğinize duygularınızı açıklayın:

"Bıktım artık, seni geberteceğim!"

YERİNE

"Çok sinirleniyorum, çok içerliyorum, kızıyorum."

İLETİŞİMDE ÇATIŞMA VE ÇÖZÜMLERİ

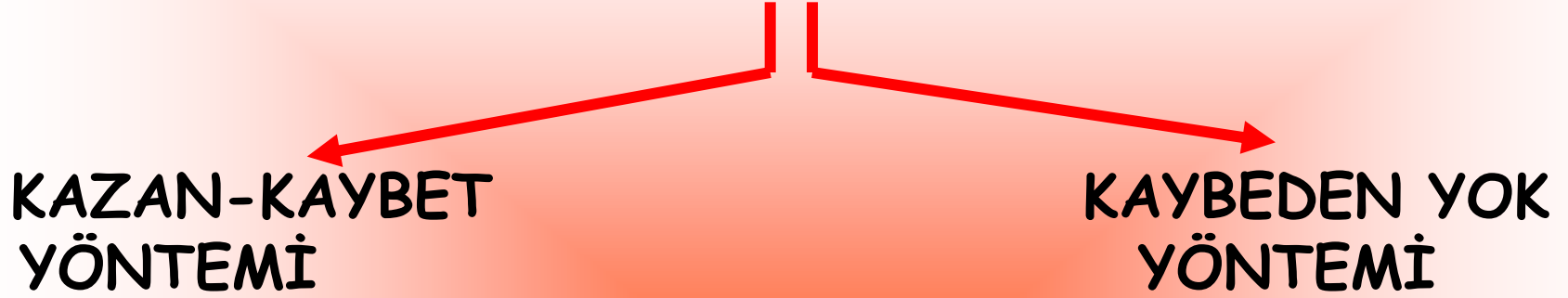
(KİM KAZANIR? KİM KAYBEDER?)

Sürekli ben iletileri göndermek, her zaman karşı tarafın davranışını değiştirmede etkili olmayabilir.

Kimi zaman sorun öyle güçlüdür ki; karşı taraf sorun olduğunu bile bile bu davranışından vazgeçmeyebilir. Bu durumda **çatışma** olur.

Çatışmalar yaşamın bir parçasıdır ve sanıldığı kadar da kötü değildir. Önemli olan bu çatışmalara **yapıcı** çözümler getirebilmektir.

İLETİŞİMDE ÇATIŞMA ÇÖZMENİN YÖNTEMLERİ



KAZAN KAYBET YÖNTEMİ:

“Benim istediğim olacak ve bunun için de gücümü kullanacağım.”

*Kişi, cezalandırılacağı korkusuyla boyun eğer. Karara uymak istemez.

*Sürekli kötüye giden bir ilişkinin tohumları atılır. Ortada sevecenlik ve hoşgörü yerine kızgınlık ve nefret vardır.

***"Benim istediğim olacak, karşı tarafın ne istediği önemli değil."**

***Kişi gücünü gösterir ve karşı taraf pes eder.**

***Kişi karşı tarafı nasıl alt edeceğini bilir.**



KAYBEDEN YOK YÖNTEMİ:

Çatışma çıkınca birlikte çözüm bulmaya çalışılır.

KAYBEDEN YOK YÖNTEMİ İLE SORUN ÇÖZME

- 1. BASAMAK: SORUNU TANIMLAMA**
- 2. BASAMAK: ÇÖZÜMLER ÜRETME**
- 3. BASAMAK: ÇÖZÜMLERİ DEĞERLENDİRME**
- 4. BASAMAK: EN İYİ ÇÖZÜME KARAR VERME**
- 5. BASAMAK: KARARIN NASIL
UYGULANACAĞINI BELİRLEME**
- 6. BASAMAK: DEĞERLENDİRME İÇİN
ÇÖZÜMÜN NASIL UYGULANACAĞINI
BELİRLEME**

*Çözüm iki taraf için de benimsenebilir

*Kişi çözüme katıldığı için kendi kararlarını vermeyi öğrenir.

*Kırgınlık ve öfke duyguları oluşmaz.

ÖVGÜ

- Olabildiğince sık yapılmalı.
- Başkalarının duyması sağlanmalı.
- Mümkünse bir ödülle sunulmalı.
- İçten duygular belirtilmeli.
- Uygun bir beden dili seçilmeli.

ELEŐTİRİ

- Yalnızken dile getirilmeli.
- Kızgınken vazgeçilmeli.
- Haklı övgülerle birleŐtirilmeli.
- Yapıcı ve heveslendirici olmalı.
- Açıkça anlaşılması sağlanmalı.
- Uygun beden diliyle sunulmalı.

KIZGINLIK ANINDA

1. İÇ KONUŞMALAR
ARTAR
2. SEN MESAJLARI
YOLLARIZ
3. İLETİŞİM
ENGELLERİNİ
KULLANIRIZ



KIZDIĞINIZDA KENDİNİZİ DEĞERLENDİRİN

- GERÇEKTE NE HİSSEDİYORSUNUZ? BİRİNCİL DUYGUNUZ NEDİR? KIZGINLIK MI? YOKSA KORKU, ENDİŞE, NEFRET VS. MI?
- NEYE, NEDEN DOLAYI KIZGINIM?
- HALİNİZ AYNADA NASIL GÖRÜNÜYOR?
- KARŞINIZDAKİ KİŞİNİN KIZGINLIĞI SİZE NELERİ HİSSETTİRİYOR?
- KIZGINLIĞINIZIN ALTINDA YATAN NEDENLER NELERDİR?

NELER YAPABİLİRİZ?

- KIZDIĞINIZDA BEDENİNİZDEKİ FİZYOLOJİK DEĞİŞİMLERİ FARKEDİN. KENDİNİZİ NORMALE DÖNDÜRMEYE ÇALIŞIN.
- KIZGINLIĞI BEDENİNİZDEN ÇIKARMAK İÇİN SİZİ RAHATLATACAK ŞEYLERİ YAPIN. (Müzik dinlemek, duş almak, ağlamak, koşmak, bağırarak vs.)
- ÖFKE İLE KALKAN ZARARLA OTURUR. KIZGINLIK KIZGINLIĞI DOĞURUR.
- SORUNLARINIZI BİRİKTİRMEYEN KÜÇÜK ÇÖZÜN.
- KIZGINLIĞINIZI BEN DİLİ İLE İFADE EDİN. KARŞIDAKİNE SUÇLAYICI KONUŞMALAR YAPMAYIN.
- KARŞINIZDAKİ SES TONUNU NE KADAR YÜKSELTİRSE, SİZ O KADAR ALÇALTIN.
- UNUTMAYIN KIZGINLIK GEÇİCİDİR.

ÖFKE & NEDENLERİ

- Kendisine sunulacak hizmet gecikmiş olabilir.
- Kendisine saygısızca davranılmış olabilir.
- Yorgun, uykusuz ve stresli olabilir.
- Kendisini kimsenin anlamadığını düşünüyor olabilir.
- Bağırarak isteklerinin yerine geleceğini sanıyor olabilir.
- Beklentileri yerine getirilmemiş olabilir.

ÖFKE

- Mümkün olduğunca öfkeyi tırmandırmayın.
- Öfkenizi kontrol etmeniz hem size hem de Hizmet verdiğiniz kişilere zincirleme olarak büyük yararı olacaktır.

Öfkeli Bir İnsana Karşı Önlemler

- Sakin kalmaya çalışın ve kendinize....deyin.
- Karşınızdakini ilgiyle ve ciddi bir şekilde dinleyin. Araya girmeyin.
- Duygularına saygı gösterin ve onları isimlendirin “sesiniz çok öfkeli geliyor”.
- Onu kendisini dinlediğinize inandırın.
- Onu öfkeliendiren özel noktaları belirleyin.
- Dikkatinizi, karşınızdakinin sözünü ettiği sorun ve sorunun çözümü üzerinde yoğunlaştırın

Öfkeli İnsanlar karşısında Yapılmaması gerekenler

- Asla “sinirlenmeyin”, “sinirlenmeye gerek yok” demeyin.
- Münakaşa etmeyin, tartışmaya girmeyin.
- Eğer o şaka yapmıyorsa, şaka yapmaya kalkışmayın. Konuyu espri ile hafifletmeyin.

Mantıkdışı Düşünceler

- 1. Filtreleme:** Genelde müdürü kendisinden memnun olmasına karşın, bir gün müdürün kendisine hatasına söylemesi üzerine değerinin düştüğünü düşünen bir sekreter çöküntüye düşebilir.
- 2. Genelleme:** Arkadaşının kendisiyle sinemaya gelmemesini “kimse benimle bir yere gitmek istemiyor” düşüncesine dönüştürmesi.
- 3. Etiketleme:** Aşırı genellemeler yoluyla etiketlemeler yapılmaktadır. Ali bir iyilik yaptığında “Ali iyi bir insandır” deriz. Eğer Ali bize istediğimiz gibi davranmamışsa “Ali kötüdür” deriz.
- 4. Kutuplaşmış Düşünce:** Ya benden yanasın, ya değil; ak-kara, iyi-kötü düşünceleri egemendir. İnsanlar ikiye ayrılır.

Mantıkdışı Düşünceler

5. **Zihin Okuma:** Kendi kendine gelin güvey olma egemendir.
6. **Facialaştırma:** Küçücük bir olaydan büyük sonuçlara varmak.
7. **Kontrol yanılığ1S1:** Birey ya kendisi çevreyi kontrol etmektedir, ya a çevrenin kendisini kontrol ettiğini düşünmektedir.
8. **Meli-malı'lamak:** Hep mutlu olmalıyım. Acı çekmemeliyim. Herkes tarafından sevimliyim....
9. **Değiştirme Yanılığ1S1:** Birey kendisinin değil, karşısındakinin değişmesini istemektedir. Karşısındaki değişirse ancak sorun veya çatışma çözülecektir.
10. **Suçlama:** Birey ya kendisini, ya da başkalarını suçlar.
11. **Fedakarlık Seferberliği:** İstemese de başkalarının mutluluğu için “hayır” diyememe söz konusudur. Bu, saçını süpürge yaparak mutluluğu garantileme yanılığ1S1dır.

Mantık Dışı Düşünceler

- 1. Her zaman ve her durumda başkalarının sevgi ve beğenisini kazanmak mutlak bir gerekliliktir.
- 2. Üstlendiğim her işte mutlaka kusursuz ve yetkin olmalıyım.
- 3. Sana zarar veren, sana karşı hatalı davranan insanlar kötü, art niyetli, alçak kişilerdir. Bu insanlar ciddi biçimde suçlanmalı, lanetlenmeli ve cezalandırılmalıdır.
- 4. İşlerin istediğiniz gibi gitmemesi korkunçtur, felakettir.
- 5. İnsanları zavallı, bedhah yapan kontrolleri dışındaki olaylardır. İnsanın duygularını kontrol etme, stresten ve düşmanca duygulardan arınma v.b yetenekleri oldukça sınırlıdır.
- 6. Kendinizi disiplin altına alarak elde edeceğiniz kazançla kıyaslandığında, sorumluluklardan ve yaşamın zorluklarından kaçınmak daha iyidir, kolaydır.
- 7. Eğer bir şey size tehlikeli ve korkunç görünüyorsa, önceden o şeyle uğraşmış ve o şeye ilişkin sıkıntı yaşıyor olmalısınız.

Mantık Dışı Düşünceler

- 8. İnsanların ve her şeyin gidişatı şimdikinden daha iyi olmalı. Yaşam problemlerine hızlı bir biçimde en iyi çözümü getirememek berbatır, korkunçtur.
- 9. Geçmişiniz önemini bugün de korur. Geçmişiniz sizi güçlü olarak etkilediği için geçmişinizde olan bir şey sizin bugünkü düşünce ve davranışlarınızı etkiler.
- 10. Hiçbir eyleme katılmadan, hareketsiz ya da edilgen kalıp (NEME LAZIM) keyfinize bakarak mutluluğu yakalayabilirsiniz.
- 11. Kendinizi rahat hissedebilmeniz için her şeyden emin olduğunuz bir düzene ihtiyacınız vardır.
- 12. Siz çok değerli yetenekli biri olsanız da sizin değeriniz kendinizi kabul ettirmenize, başarınıza ve başkalarının sizi onaylamasına bağlıdır.