Sözlü İletişim Engelleri, Nedenleri, Çözüm Yolları ve Drama Çözümlemesi

TDE3.1. Günlük yaşamda karşılaşabileceği iletişim engellerini konu alan konuşmasını yönetebilme · TDE3.2. İletişim engellerinin nedenlerini, sonuçlarını ve çözümlerini yansıtacağı konuşması için içerik oluşturabilme

HATIRLAYALIM

- İletişim engelleri fiziksel (gürültü, mesafe), psikolojik (önyargı, alınganlık), semantik (anlaşılmaz terimler) ve kültürel faktörlerden kaynaklanır.
- Etkili iletişimde suçlayıcı 'sen dili' yerine duygu ve ihtiyaçları ifade eden 'ben dili' kullanılması çatışmaları önler.
- Göz teması, açık beden dili, empati kurarak etkin dinleme ve geri bildirim sözlü iletişimin başarısını belirleyen temel unsurlardır.

1 EŞLEŞTİRME

Sözlü iletişim engellerini ortaya çıkış nedenleriyle eşleştiriniz.

1	2	3	4
1. Fiziksel	2. Psikolojik	3. Semantik	4. Kültürel
Gürültü & Akustik	Önyargı & Savunma	Ağdalı Jargon & Dil	Zıt Jest ve Mimikler

c 1. Fiziksel Engel	a) Muhatabın bilmediği ağır mesleki jargon ve ağdalı terim kullanımı
b 2. Psikolojik Engel	b) Muhataba karşı önyargı, alınganlık, öfke ve savunmacı tutum
a 3. Semantik Engel	c) Aşırı ortam gürültüsü, akustik yetersizlik ve uzak mesafe
d 4. Kültürel Engel	d) Farklı toplumların jest ve mimiklerine yüklenen zıt anlamlar

2 ÇOKTAN SEÇMELİ

Görseldeki doktor-hasta konuşma dramasında doktorun karmaşık tıbbi terimler sıralaması üzerine hastanın hiçbir şey anlamayıp kaygılanması hangi iletişim engelidir?

SEMANTİK ENGEL: ORTAK KODLAMA VE ANLAM ALANI

Ağır Jargon	İletişim Kopar	Sade Dil Çözümü
Karmaşık terimler	Geri bildirim yok	Açık ve yalın üslup
Mesaj anlaşılamaz	Anlamsal tıkanma	Tam mutabakat

(A) Mekânın coğrafi yükseltisinden kaynaklanan fiziksel engel
(B) Hastanın yabancı ülkeye gitmesinden doğan diplomatik engel
(C) Ortak kodlama ve dil alanı eksikliğine dayalı semantik engel
(D) Hastanedeki acil çağrı sireninin gürültüsünden doğan teknik engel

3 ÇOKTAN SEÇMELİ

Bir grup çalışmasında liderin arkadaşına 'Her zaman projeyi geciktiriyorsun, çok sorumsuzsun!' demesi iletişimde hangi hatayı temsil eder?

İLETİŞİM ÇATIŞMASI: SEN DİLİ VE BEN DİLİ

Sen Dili (Yargılayıcı)	Ben Dili (Açıklayıcı)
'Hep sorumsuz davranıyorsun!'	'Gecikince endişeleniyorum.'
Savunma ve direnç doğurur	Empati ve iş birliği sağlar

(A) Suçlayıcı ve yargılayıcı 'sen dili' kullanarak savunma duvarı oluşturma hatasını
(B) Toplantı odasındaki ışıklandırma yetersizliğinden kaynaklanan optik hatayı
(C) Proje raporunun kütüphanedeki referans kaynaklarını eksik tarama hatasını
(D) Beden dilinde kollarını kavuşturarak resmi bir duruş sergileme hatasını

4 BOŞLUK DOLDURMA

Boş bırakılan yere uygun kavramı yazınız.

DİNLEME TÜRLERİ VE NİTELİKLERİ

1. Etkin Dinleme	2. Görünüşte	3. Seçici Dinleme	4. Tuzak Kurucu
Empatik ve tam odaklı	Zihnen başka yerde	Sadece ilgisini duyan	Açık aramak için dinleyen

ben

1. Kişinin karşısındaki bireyi suçlamadan, yaşanan olayın kendi üzerinde bıraktığı duyguyu ifade etmesine ____ben____ dili denir.

5 BOŞLUK DOLDURMA

Boş bırakılan yere uygun kavramı yazınız.

empati

1. Kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru anlama yetisine ____empati____ denir.

6 ÇOKTAN SEÇMELİ

Bir münazarada konuşmacının karşısındakini dikkatle dinlemek yerine sadece kendi vereceği cevabı zihninde prova etmesi hangi dinleme engelidir?

Ⓐ Duygusal empati kurarak konuşmacının acısını derinden hissetme

Ⓑ Görünüşte dinleme veya seçici tuzak kurucu dinleme kusuru

Ⓒ Ses tonunu salondaki mikrofon frekansına tam uydurma gayreti

Ⓓ Yazılı metin üzerinden konuşmanın gramer hatalarını not alma

7 EŞLEŞTİRME

İletişim yöntemlerini oluşturdukları psikolojik sonuçlarla denk getiriniz.

SÖZLÜ İLETİŞİM SÜRECİ BİLEŞENLERİ TABLOSU

Öğe Adı	İletişimdeki Görevi	Başarı Kriteri
Gönderici (Kaynak)	Mesajı kodlayan taraf	Açık ve anlaşılır ifade
Kanal (Araç)	Mesajın iletildiği ortam	Parazit ve gürültüsüz ortam
Dönüt (Geri Bildirim)	Alıcının yanıt ve tepkisi	Doğrulayıcı ve yapıcı yansıtma

c 1. Sen Dili

d 2. Ben Dili

b 3. Etkin Dinleme

a 4. Geri Bildirim

a) Mesajın doğru anlaşılıp anlaşılmadığını netleştirir

b) Muhataba değerli olduğunu hissettirip güven bağı kurar

c) Karşı tarafta suçluluk, öfke ve savunma mekanizması doğurur

d) Empatiyi artırır, yapıcı diyaloğu ve iş birliğini geliştirir

8 ÇOKTAN SEÇMELİ

Bir öğretmen derse geç kalan öğrencisine iletişim çatışması yaratmadan 'ben dili' ile hitap etmek isterse hangisini söylemelidir?

BEDEN DİLİ: AÇIK VE KAPALI İLETİŞİM DÖNGÜSÜ

Açık Beden Dili	Kapalı Beden Dili
Doğal göz teması & tebessüm	Göz kaçırma & kollar kavuşuk
Kolları serbest bırakma	Savunmacı ve çekingen duruş

Ⓐ Yine geç kaldın, senin bu sorumsuzlukların artık canıma tak etti!

Ⓑ Derse zamanında gelmemek için elinden gelen bütün tembelliği yapıyorsun!

Ⓒ Hemen sıran yerine geç ve bir daha asla bu kapıdan içeri adım atma!

Ⓓ Ders başladıktan sonra içeri girildiğinde dikkatim dağılıyor ve endişeleniyorum.

9 ÇOKTAN SEÇMELİ

Bir mülakat sahnesi dramasında adayın sürekli yere bakması, kollarını göğsünde kavuşturması ve kısık sesle konuşması iletişim açısından neyi ifade eder?

İLETİŞİM DRAMASI ÇÖZÜMLEME KRİTERLERİ

1. Mekân & Rol	2. Çatışma Noktası	3. Çözüm Dili	4. Ortak Karar
Karakterlerin konumu	Engelin doğduğu an	Ben diliyle uzlaşma	Etkin dinleme neticesi

Ⓐ Özgüven eksikliğini, iletişime kapalılığı ve çekingenliği

Ⓑ Adayın ileri düzeyde liderlik ve ikna kabiliyetine sahip olduğunu

Ⓒ Adayın mülakat yapan kuruluştan çok daha üstün bilgi birikimini

Ⓓ Salondaki iklimlendirme sisteminin ideal sıcaklıkta çalıştığını

10 ÇOKTAN SEÇMELİ

Sözlü iletişimde konuşmanın ikna gücünü ve etkililiğini artırmak için beden dili nasıl kullanılmalıdır?

Ⓐ Sözlerin içeriğiyle uyumlu, doğal, açık ve abartıdan uzak jestlerle

Ⓑ Konuşma boyunca elleri ceplerde sıkarak tamamen hareketsiz durarak

Ⓒ Dinleyicilerin yüzüne hiç bakmayıp yalnızca tavana odaklanarak

Ⓓ Her kelimede kürsüye vurarak dinleyicileri korkutup sindirerek

11 BOŞLUK DOLDURMA

Boş bırakılan yere uygun kavramı yazınız.

ETKİLİ VE SAĞLIKLI SÖZLÜ İLETİŞİM DÖNGÜSÜ

İlke 1	İlke 2	İlke 3	İlke 4
Etkin Dinleme	Empatik Bakış	Ben Dili	Sağlam İkna

dinleme

1. İletişim sürecinde dinleyicinin anladıklarını özetleyerek konuşmacıya geri yansıtmasına etkin ___dinleme___ denir.

12 AÇIK UÇLU

Sözlü iletişimde suçlayıcı 'sen dili' yerine 'ben dili' kullanmanın en temel faydasını yazınız.

Karşı tarafta savunma refleksi uyandırmadan yapıcı diyalog kurulmasını sağlar.