



**“İletişime önem verin,  
mevcut problemlerin büyük bir bölümü  
iletişim sorunlarından kaynaklanır.”**

**Mustafa Kemal Atatürk**

İletişim kurabilme doğuştan gelen bir yetenek değil sonradan kazanılan bir beceridir. İyi iletişim kuramamak, kişilerde yalnızlık duygusunun doğmasına neden olur. Kişiyi mutsuz eder. Çekingenlik, ürkeklik, kendine güvensizlik gibi kişilik sorunlarına, insan ilişkilerinde başarısızlıklara, kavgalara, çatışmalara yol açar. Çevremizdeki kişilerle sağlıklı ilişki kurabilmek için iletişim kurma becerisini kazanmalıyız.

Acaba biz ailemizdeki bireyleri, etrafımızdaki insanları gerçekten dinliyor muyuz veya dinlemesini biliyor muyuz?

İletişim kurmanın temelinde bize söyleneni, iletmeye çalışılan mesajı anlama ve ona uygun tepkiyi verebilme vardır. Anlamak için de karşımızdaki kişiyi dinlememiz gerekir. İletişim kurmak sadece dinlemek demek değildir. Dinlemekle beraber, konuşmak, kendi duygu ve düşüncelerini anlatabilmek de iletişim için çok önemlidir. Biz kendimizi ifade edip anlatamadıktan sonra, diğer insanların bizi anlamasını bekleyemeyiz.

Tarihte toplumların gelişiminde, iletişim çok büyük ve kalıcı roller oynamıştır. Buna örnek olarak Orta Asya'dan Anadolu'ya gelen Türkleri gösterebiliriz. Orta Asya'da Dede Korkut'la başlayan, Uygur Devleti'yle olgunlaşan ve mutasavvıflar tarafından geliştirilmiş yüksek bir medeniyet vardı.

Türkler yaşadıkları bu uygarlık sonucunda, örf ve adetleri gereği iletişim kurmayı adeta kurumsallaştırmışlardı. İletişimde sekiz ilkeleri vardı. Bu ilkelerini unutmamak için bazı özel binalarını sekiz köşeli yapıyorlardı. Binanın her köşesi iletişimde bir prensibi temsil ediyordu. Bu ilkeler şöyledir:

1. **Ses:** Çıkardığımız sesin güzel olması ve hoşla gitmesi için gayret sarf etmeliyiz.
2. **Kelime:** Sesten, güzel ve edebî kelimeler oluşturmalı, insanların kelimelerle ruhlarını okşamalıyız.
3. **Duyma:** Her duyduğumuz şeye önem vermeli ve duyduğumuzu anlamak için azamî dikkat sarf etmeliyiz.
4. **Görme:** Gördüğümüz şeylerden zevk almalı, onları analiz edip önemsemeliyiz.
5. **İlim:** Duyularımızı ilim yolunda kullanmalı ve işlerimizi kolaylaştıracak keşiflerde bulunmalıyız.
6. **Yapıcılık:** Yapmış olduğumuz ilimden maksat, insanlar için yapıcı, birleştirici, huzur verici üretimlerde bulunmaktır.
7. **Kuvvet:** Bu işleri yaparken gerekli gücü, kuvveti kendimizde aramalıyız. Çünkü Yaratıcı, becerikli olmamız için gerekli olan enerjiyi her insanın içine koymuştur.
8. **Kudret:** Başarılı olmamız için gerekli bilgi kaynağının içimizde

varolduğuna, aradığımız ve gayret gösterdiğimiz takdirde onu içimizde bulacağımıza inanmalıyız.

Bu ilke ve inançlar doğrultusunda yaşıayan Orta Asya halkları Anadolu'ya geldiklerinde çeşitli inanç sahipleri ve ırklarla uyum içinde yaşamışlar, birbirlerine saygı göstermişler. Balkanlara geçişte iletişimlerine o kadar çok güven duymuşlar ki, tahta kılıçlarıyla birçok yeri fethetmişler.

İyi iletişim, adalet ve ahlâkla birleşirse aile, toplum ve ülkeye çok büyük yararlar sağlar. Özellikle iletişim kurma konusunda kafamızı çalıştırmalı ve gayret göstermeliyiz.

İletişim konusunu İletişimin beş sevgi boyutu, Ailede iletişim, Stratejik iletişim, İletişimde başarılı olmanın üslubu başlıkları altında incelemeye çalışacağız:



**Konuşma, insanın aklını kullanma sanatıdır.  
Platon**

## 1.1. İLETİŞİMİN BEŞ SEVGİ BOYUTU:

Sevgi, iletişim kurmamızı kolaylaştırır ve anlamlı kılar. İki insan bir araya gelince iletişim başlar. Kişi iletişim esnasında aşağıdaki sorulara cevap arama ihtiyacını duyar.



- İnsanlar beni umursuyor ve dikkate alıyor mu?
- İnsanlar beni olduğum gibi kabul ediyor mu?
- Ben değerli miyim?
- Ben güçlü ve güvenilir miyim?
- Sevilmeye layık mıyım?

Şimdi bunlara kısaca bir göz atalım.

- İnsanlar beni umursuyor ve dikkate alıyor mu?** İletişimin en önemli boyutlarından biri umursanmak ve dikkate alınmaktır. Bir ilişkide insan karşısındaki kişi tarafından kabul edilmek, dikkate alınmak, umursanmak ister. Umursanmak kişinin ruh sağlığını düzeltir. Bu nedenle iletişim kurabilmek için karşısındaki kişiyi veya topluluğu umursamak ve dikkate almak gerekir.
- İnsanlar beni olduğum gibi kabul ediyor mu?** İletişim kurduğunuz insanların ve sizin birbirinizden farklı olduğunuzu kabul etmelisiniz. "Ben farklı bir kişiyim; benim duygularım, düşüncelerim var. Bunlardan dolayı dışlanmamalıyım! Beni böyle kabul etmeliler." Kabul edişin temelinde bireye saygı duyma vardır.

Eşitlik vardır. "Benim isteklerim olabildiği gibi senin de isteklerin vardır. Ben özelim, tekim, benim gibi sen de özelsin, teksin" düşüncesi vardır.

- c) **Ben değerli miyim?** İnsan ne zaman kendisini değerli hisseder? Fikri sorulduğunda, söz hakkı verildiğinde, saygı gördüğünde, yemek için sofrada beklenildiğinde, konuştuğu zaman dinlendiğinde vs. Bu durumlarda çocuklar, "benim yerim doldurulamaz, bana değer veriliyor, ben değerliyim" hissine ve duygusuna sahip olur. Bu, kişinin gelecekte kendine olan güvenini artırır. Değer vermek, iletişimi ve sevgiyi beraberinde getirir.
- d) **Ben güçlü ve güvenilir miyim?** Her insan kendisini güçlü ve güvenilir görmek ister. Bu ihtiyaç doğustandır. Çocuğun "Anne bu tabakları masaya götürüyüm mi?" diye sormasının temelinde kendini güçlü, güvenilir ve yeterli görme eğilimi yatmaktadır. Bu nedenle çocuklar anne babalarından ve kendi yaşamlarında önemli olan insanlardan "senin yapabileceğine güveniyoruz" mesajını almak ister.
- e) **Ben sevmeye layık mıyım?** İletişimin son ve en önemli boyutu sevgidir. Sevgi, çocuğun gelişimi için ekmek, su, hava kadar gereklidir. Sevildiğini bilen bir insan, iyi bakılan bir çiçek gibi gelişir. İletişimin en güçlü silahı olan sevginin şu üç kuralını daima hatırlayalım:

- **Dışlamak yerine kabullenmek,**
- **Yargılamak yerine anlamak,**
- **Reddetmek yerine dahil etmek.**

İletişim kurduğumuz insanlarla, iletişimin beş sevgi boyutunu düşünerek ve doğru ifade ederek konuşalım. Karşımızdaki insana "sen benim için çok değerlisin; seni seviyorum; seni daima dikkate alıyorum ve umursuyorum" gibi cümlelerle hitap etmeliyiz.

Bunu yaptığımızda karşımızdakiyle aramızda kuvvetli bir bağın oluştuğunu ve birbirimize olan güvenin arttığını hissederiz.

Konuşmanın iletişim konusundaki etkisini, aşağıda bir eğitimcimizin yaşadığı olayda açıkça görebilirsiniz.

*Bazı büyüklerimiz 'çocuktur bizi anlamaz' yargısında bulunarak onların yanında rahatça her şeyi konuşurlar. Oysa onlar, o güzel beyinlerine bir teyp, bir fotoğraf makinesi gibi tüm davranışlarımızı çeker ve kaydederler.*

*Batuhan, 1.5 yaşlarında, kıvrıkcık saçlı, kara gözlü, hareketli, devamlı gülen bir çocuk ve toplantımıza katılan grubun da en küçük bireyi. O ortalarda dolaşp oyun oynarken annesi Ayla Hanım ve ağabeyi Burak, Batuhan'ın devamlı olarak abisinin*

kitaplarını ve defterleri yırtmasından şikayet ediyorlardı.

Ben, ailede her yaştaki ferdin kendini ifade etmesini ve bunu korkmadan, açık sözlülükle yapması gerektiğini savunurum. Bebeklerin de konuşmalarımızı duyduklarına ve bizi kendilerince takip ettiklerine inanırım. Onlarla, yaşlarına uygun konuşmamız gerektiğini düşünürüm. Bu düşüncelerimi Ayla Hanım'a söylediğimde güldü. Sanırım çalışma grubumuzdaki diğer aileler de söylediklerime şaşırdılar.

Bunları anlatırken Batuhan, elinde Burak'a getirdiğimiz hikaye kitaplarıyla yüzümüze bakıyordu. Burak "Şimdi yırtacak" dedi bize. Bunun üzerine ben Batuhan'a dönüp "kitaplara bakacak ve kaldıracaksın değil mi?" dedim. Ses tonumdaki yumuşaklık ve söyleyiş tarzımla ona ulaşmaya çalışıyordum. Yırtmazsa, haftaya ona araba getireceğimize söz verdim. Batuhan yerdeki kitapları da toplayıp kucağına aldı ve yanımızdan uzaklaştı. Bir hafta boyunca Batuhan'ın nasıl bir tepki vereceğini merak ettim; aslında sonucun olumlu olacağından emindim ama yine de yanılığın payı bıraktım. Söz verdiğim oyuncağı aldım. Toplantı günü bulduğumuzda annesi, Batuhan'ın artık ağabeyinin kitap ve defterlerini yırtmadığını sadece baktığını söyledi. Tüm aile onu alkışladık, ben de almış olduğum oyuncağı ona verdim. Sevinçle oyuncağını kucakladı. Toplantı boyunca oyuncağıyla oynadı.

Bu küçük cevherlere, olumlu yaklaşarak ulaşırsak, göreceğiz ki onlar bizi ne üzecek ne de yoracaklardır. Yeter ki; onlara değer verdiğimizizi gösterelim. Bu da onlarla konuşarak, iletişim kurarak olur. Onlar konuşamazlar belki ama gözlerine dikkatlice bakarsanız ne söylemek istediklerini anlarsınız. Eminim ki o zaman ağlamayacaklardır bile.

Ne olur çocuklar AĞLAMASIN!

## 1.2. SÖZLÜ VE SÖZSÜZ İLETİŞİM:

Daha önceki başlıkta kişinin kendisi ve karşısındakiler ile nasıl bir davranış içerisinde olması gerektiği anlatılmıştır. Sözlü ve sözsüz iletişimde de bireyin kendisinin iletişim konusunda nelere dikkat etmesi gerektiği anlatılacaktır.

### Sözlü İletişim (Konuşma):

Hiç düşündünüz mü acaba insanlar neden konuşmaya ihtiyaç duyar?

Birilerine herhangi bir konuda bilgi vermek, bir şeyler öğretmek, sorunlarını paylaşmak ve çözüm aramak, geleceği planlamak, hoş bir vakit geçirmek, stres ve gerginlikten kurtulmak, kendini savunmak için vs...

Bu noktada, önemli olan, sadece konuşmak değil, güzel konuşmaktır. Bunun için de, öncelikle bireyin kendisine güvenmesi, edebi ve estetik özelliklerini geliştirmesi gerekir. Birey, konuşacağı konu hakkında bilgi sahibi olmalı, ses

tonunu iyi ayarlamalı ve karşısındaki kişi ya da kişilere karşı son derece nazik olmalıdır. Konuşurken aşağıdaki noktalara dikkat etmekte fayda vardır.

- a. **Ne Söylemek İstediginize Karar Verin;** Konuşmadan önce dinleyerek, düşünerek ve düşüncelerinizi kesin ve açık olarak belirleyerek konuşmaya başlamalıyız.
  - Konuşmadan önce düşünün ve kısaca bir plan ve konuşma sıralaması yapın
  - Vermek istediğiniz mesajı belirleyin.
  - Konuşmanızdan çıkmasını istediğiniz sonucu belirleyin.
  - İkna etme kabiliyetinizi karşınızdaki kişiyi kırmadan kullanın.
- a. **Susun ve Dinleyin;** Karşılıklı konuşma bir tenis maçı gibidir. Her insanın mesajları almak ve vermek için bir sırası olmalıdır. Konuşma sanatındaki en önemli özellik, öncelikle dinlemek ve sonra konuşmaktır.
  - Karşınızdaki insanın konuşmasına izin verin.
  - Onun görüşüne saygı gösterin.
  - Sohbetinize konsantre olun. Aktif olarak dinlemek yerine ne söyleyeceğinizi düşünmeniz, önemli bilgileri kaçırmaya sebep olacaktır.
- a. **Göz Teması Kurun;** Biriyle konuşurken doğru tepki almak için, iyi göz teması kurmak esastır. Kendinizden emin, karşınızdakinin gözüne sevgiyle bakın. Bu genellikle doğruluk ve güven telkin eder.
  - Göz teması ile ilginizi gösterin.
  - Birebir ya da toplu konuşmalarda anahtar nokta insanların rahatsız olmasına neden olabilecek kadar uzun süre göz teması kurmamaktır.
  - Konuşmanız sırasında aldığınız geribildirimlere dikkat edin. Örneğin, bir şaşırma ifadesi karşısında söylediklerinizi açıklayın ya da karşınızdakinin mesajınızı doğru alıp almadığını öğrenin.
- a. **Ses Tonunuza Dikkat Edin;** Kullandığınız ses tonu duygularınızın kanıtıdır.
  - Saygı ve sevgi göstermeniz gereken durumlarda ses tonunuzu yumuşatın.
  - Farkında olmadan açığa çıkan olumsuz duygulara karşı, önceden tedbir alın. (Ses tonunuz sabırsızlık, kızgınlık veya reddetme gibi duygularınızı açığa vurur. )
  - Eğer olumsuz bir etki bıraktığınıza inanıyor ve bunu değiştirmek istiyorsanız, bunu açıkça söyleyin. Örnek: "Bu kadar sert davranmak, bağırarak istemedim. Geç kalmaya neden olan durumları anlıyorum."

**“Atılan ok, ağızdan çıkan söz ve giden zaman bir daha asla geri dönmez. Bu yüzden, konuşurken kelimelerimizi özenle seçmeli ve kullanmalıyız”. Hz. Ali**

**b. Günlük Tutun ;** Günlük tutmak düşünceleri, fikirleri ve duyguları yazarak kaydetmektir. Günlük, zaman geçtikçe, kişisel geçmişimizi görmemizi sağlar ve hedefimize doğru ilerlerken yaptıklarımızı yeniden gözden geçirebilmemiz için referans noktası olur. Başımıza gelenleri sınıflandırmamıza ve bunlardan yorum çıkarmamıza yardımcı olur. Konuşmamız düzelir, daha düzgün cümle kurarız. İnsanların isimleri aklımızda kalır. Hafızamız güçlenir, iletişimimiz kuvvetlenir.

- Başlamak için çizgili ve ciltli bir defter kullanın.
- Yalnız olabileceğiniz bir yere gidin, rahatlayın ve düşüncelerinizin sessizce uçuşmasına izin verin.
- İsimlerden ve olaylardan kısaca bahsedin.

Düşüncelerinizi yazmak sadece nereye gittiğinizin planını yapmaz, hangi konumda olduğunuzu açık ve net olarak fark etmenizi ve ne kadar yol kat etmiş olduğunuzu da göstererek kendinize güven duymanızı sağlar.

**f) Konuşurken, dinlerken, telefon ederken, yazışırken dikkat edilmesi gereken kurallar:** Her gün çok sayıda kişiyle değişik yollarla iletişim kuruyoruz. Kimileriyle karşılıklı konuşuyoruz, kimilerini telefonla arıyoruz, zaman zaman da mektup yazarak bağlantı sağlıyoruz. İnsanlarla iletişim kurarken dikkat etmemiz gereken özet ilkeler;

- Karşınızdakini dinlemesini bilin, sabırlı olun, esnek olun.
- Sizi dinleyenlerin anlayacağı sözcükler seçin.
- İnsanların gönlünü almaktan korkmayın.
- Sınırlarınıza hakim olun.
- Şaka yapacağınız zaman iyi düşünün.
- Sorulara karşılık verin, konunuzu iyi bilin.
- Düşünmeden konuşmayın.
- Sürekli dert yanan biri olmayın.
- Karşınızdakilerin tepkilerine dikkat edin.
- Kaybetme ihtimalini de göz önünde bulundurun.

- Gereksiz eleştirilerden kaçınin.
- Görüşlerinizi başkalarına zorla kabul ettirmeye çalışmayın.
- Yüz ifadenizi kontrol edin.
- Aynı sözcükleri dilinize dolamaktan vazgeçin.
- İnsanlara ne yapacaklarını öğretmek merakından vazgeçin.
- Çift anlamlı sözcüklerden kaçınin.
- Ne zaman susmak gerektiğini bilin.
- Sözüünüzü güçlü bir tonla bitirin.
- Başkalarını kötülemeyin, adil davranın.
- Öğütlediğiniz şeyleri kendiniz de uygulayın.
- Size akıl danışılmadıkça öğüt vermeyin.
- Olduğunuz gibi görünün, böbürlenmeyin.
- Gereksiz yere zıtlık yaratmayın.
- Başkalarının canını sıkacak esprilerden kaçınin.
- İnsanları terslemeyin.
- Telefonda önce kendinizi tanıtın.
- Karşınızdakinin sözünü kesmeyin.
- Arada bir şeyler söyleyerek dinlediğınızı belli edin.

## **Sözsüz İletişim (Beden Dili)**

Araştırmalar, sözel olmayan beden mesajlarının, iletişimde sözlü mesajlardan daha etkili olduğunu göstermiştir. Kişilerin hissettiklerini anlamanın en kolay yolu, yüz ifadelerine, hal ve hareketlerine bakmaktır.

İletişim uzmanları, söylediğimiz sözlerin iletişimimizin ancak %10'unu içerdiğini savunmaktadırlar. Yani iletişimimizin;

- % 10'unu SÖZLER,**
- % 30'unu SES TONUMUZ ve**
- % 60'ını VÜCUT DİLİMİZ oluşturmaktadır.**



**Sözsüz iletişim en önemli etkenleri:** Yüz ifadeleri, jest ve mimikler , baş hareketleri, dokunma, giyim ve kuşamdır.

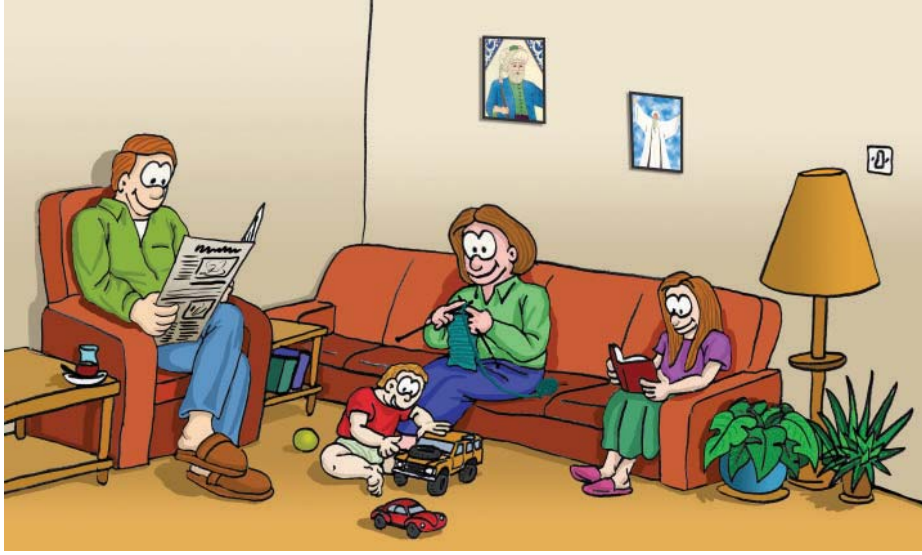
### 1.3. AİLE İÇİ İLETİŞİM:

Aile içi iletişim, aile bireylerinin ortak paylaşım alanlarında geliştirdiği birebir ya da grup halinde gerçekleşen etkileşim sürecidir. Burada belirleyici olan, karşılıklı sevgi, saygı ve güven duygularının işlevsel kılınmasıdır.

#### **Anne, Baba ve Çocuk Arasındaki İletişim:**

Konuya yaşanmış bir olayla başlayalım.

*O akşam işten eve döndüğümde oldukça yorgundum. Eşim telaşla oğlumuzla ilgili bir olayı anlatmaya başladı: "Ersin sokakta oynamaya çıkıyor. Zaman zaman Ersin diye sesleniyorum, ses vermediği gibi, gidip bir yerlere saklanıyor. Çok endişe ediyorum. Aklım başımdan gidiyor. Bugün az kalsın karakola gidecektim. Sonra apartmanın arkasına saklandığını gördüm. Ona bu davranışının yanlış olduğunu (hatalı olduğunu) söylememe rağmen davranışlarında bir değişiklik olmadı." dedi. Oğlumuz Ersin, 4 yaşındaydı ve oldukça sevimli bir çocuktur. "Hanım merak etme bunu düzeltmek kolaydır." dedim. Ersin her küçük çocuk gibi sürekli olarak bizi takip ediyor ve bizim yaptıklarımızı örnek alıyordu. Biz de bunu göz önüne alarak eşimle bir mizansen hazırladık.*



*Ersin'in evde bulunduğu saatlerde ben "Sakine" diye seslenecektim o da "Buyur Yaşarcığım" deyip benim yanıma gelecekti, sonra eşim bana "Yaşar bana bir bakar mısın?" diye seslenecekti, ben hemen gelecektim ve "buyur hanımcığım bir isteğin mi var?" diye soracaktım. Ersin, bizi izleyecek, örnek alacak saklanma huyundan hemen vazgeçecekti. Ersin eve geldiğinde biz bu oyunu oynadık. Birkaç gün sonra, annesi Ersin diye seslendiğinde; Ersin, "Buyur anneciğim buradayım." deyip hemen ortaya çıkmıştı. Ersin, saklanmaya son vermişti.*

Çocukların, anne ve babalarının tutum ve davranışlarını taklit etmesi, çocuğun gelişimi açısından çok önemlidir. İlk çocukluk döneminde görülen en önemli gelişimlerden biri, taklit etme ve kendini anne babayla özdeş kılma eğilimidir. Anne, baba ve çocuk arasındaki iletişimde anne ile baba arasındaki iletişimin olumlu gelişmesinin, çocuğun aileyle olan iletişimine olumlu yönde etki edeceği unutulmamalıdır. Çünkü eşlerin, tutum ve davranışları bir ileti (mesaj) olarak çocuğa yansımaktadır.

Bilimsel araştırmalara göre, çocuğun yetişmesinde, babanın davranışları birinci derecede etkili olmaktadır. Baba, anneye ne kadar nazik ve sevecen davranırsa, çocuk da bu davranışı kendisine model olarak seçecektir.

## Anne ve Baba Arasındaki İletişim:



Ailenize değer katın. Aile içinde anne, baba ve çocuklar sorunları beraber çözebiliyorlarsa bu, aile kurumu için değerlidir.

Eşler arasındaki sağlıklı iletişimin, çocukların gelişimini doğrudan etkilediği bir gerçektir. Bu iletişimin şekillenmesinde, çoğu zaman ailenin ekonomik yapısı belirleyici olmaktadır. Özellikle babanın iş hayatındaki aktifliği, annenin ise imkanları dahilinde çalışma hayatına girmesi, olumlu ve olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedir. Çocuklarımızı doğrudan etkileyen bu sosyo-ekonomik yapı, iletişimde çok sağlıklı olmamızı gerektirmektedir.

Öyleyse, eşler arasında sağlıklı iletişim nasıl sağlanmalıdır?

Hangi konuda olursa olsun, sorunlar tespit edilip, birçok yönüyle değerlendirmeye alınmalı ve şartlar dahilinde çözümlere ulaşılmalıdır. Bu noktada karşılıklı iletişim devreye girer. Çocukların etkilenmemesi için:

- Sorunlar, çocuklarla, yaşlarının kaldırabileceği ölçüde paylaşılmalı,
- Somurtkan, sinirli, itici tutumlardan kaçınılmalı,
- Uzlaşmaz kişiler olmamalı, uzlaşmacı tavır sergilemeli,
- Aileyi ilgilendiren konularda birlikte karar alınmalı,
- Sohbet ortamı yaratacak uğraşlar bulunmalıdır.

### Aile ve Toplum Arasındaki İletişim:

Aile; toplumu teşkil eden en küçük birimdir. Kendi içinde sağlıklı bir iletişim ağı kurmuş olan ailelerin oluşturduğu toplumların, birbirlerine karşı daha sevgi, saygı dolu ve hoşgörü sahibi olacağı gerçeği unutulmamalıdır.

Sabahları baba, anne, ağabey ve ablalar birbirlerini güler yüzle uğurlamalıdır. Akşam da aynı güler yüzle karşılamalıdır. Aşağıdaki hikaye güler yüzlü olmanın önemini fevkalâde anlatmaktadır.



*Küçük kız, hüzünlü yabancıya gülümsedi. Bu gülümseme adamın kendisini daha iyi hissetmesine sebep oldu. Bu hava içinde, yakın geçmişte kendisine yardım eden bir dostuna teşekkür etmediğini hatırlayarak hemen arkadaşını aradı, ona teşekkür etti. Arkadaşı bu telefon görüşmesinden o kadar memnun oldu ki, her*

öğle tatilinde yemek yediği lokantada, garsona yüklü bir bahşış bıraktı. Garson, ilk defa böyle bir bahşış alıyordu.

Garson, akşam eve giderken, kazandığı paranın bir kısmını her zaman köşe başında bekleyen fakir adama verdi. Adam, öyle minnettar oldu ki... İki gündür boğazından lokma geçmemişti. Karnını doyurduktan sonra, bir apartmanın bodrumundaki tek odasının yolunu tuttu. Öyle neşeliydi ki, bir saçak altında titreyen köpek yavrusunu görünce, kucağına aldı.

Küçük köpek, gecenin soğğundan kurtulduğu için mutluydu. Sıcak odada sabaha kadar koşuşturdu. Gece yarısından sonra, apartmanı dumanlar sardı. Bir yangın başlıyordu. Dumanı koklayan köpek, öyle bir havlamaya başladı ki; önce fakir adam uyandı, sonra bütün apartman halkı...

Anneler, babalar dumandan boğulmak üzere olan yavrularını kucaklayıp, ölümden kurtardılar.

Bütün bunların hepsi, küçük bir kızın "maliyeti olmayan tebessümü" neticesi idi.

## 1.4. STRATEJİK İLETİŞİM

İnsanlar, dünyayı görmek istedikleri gibi görürler. İnsanların yüz yıllar önce dünyanın bir tepsi gibi düz olduğuna inandığını hepimiz biliyoruz. Bu konuda yanıldıklarını anlamaları, bilim adamlarının uzun uğraşları sonunda oluşmuştur. Bu da; fikirlerimizde ne kadar inatçı bir canlı türü olduğumuzun ve değişime karşı ne kadar direndiğimizin kanıtıdır. İnsanların düşüncelerini değiştirmeye çalışmak, bir meseleyi çözmenin en güç yollarından biridir.

Karşınızdakiler, sizin düşüncelerinizi kabul etmek için, kendi düşüncelerinden vazgeçmek zorundadırlar. Çoğunlukla, insanlar yanıldıklarını itiraf etmektense, olayları kendi önyargılarını doğrulayacak şekilde yorumlamayı tercih ederler. İnsanlar, "görüşümü savunmalıyım" diye düşünüp tavır alırlar ve karşısındaki kişiye saldırmaya başlarlar. Newton yasasında olduğu gibi: "Her hareketin, eşdeğerli ve zıt yönlü bir karşılığı vardır." Bir insan diretirse, öbürü de karşı koyar.

Kişi, içinde bulunduğu duruma uygun (stratejik) planlar yapmalı. Tek bir hap, tüm hastalıkları iyileştiremeyeceği gibi tek bir strateji de tüm meseleleri çözemez

Problemlerin çözümü ve insanların birbirleriyle anlaşabilmeleri doğru iletişim kurmalarıyla mümkündür. Çocuklarınızla, eşinizle, patronunuzla, müşterilerinizle, komşularınızla, ev sahibi veya meslektaşlarınızla, hedefinize ulaşmada, stratejik iletişim size yardımcı olacaktır. Karşınızdaki problemlili insanı, uzlaşmaya ikna ederek, hedefinize varacağınız bir stratejik iletişim oluşturmanız gerekmektedir.

Kafanızın karışık olduğu gerilimli bir ortamda, “şunu söyleseydim, şunu söyleseydim. Ah! bu aklıma gelmedi” gibi durumlarla karşılaşmamanız için, stratejik iletişim sistemini öğrenmenizi ve kullanmanızı tavsiye ederiz.

Şartlar ne olursa olsun, hedefinize varabilmek için, aşağıdaki adımlara yoğunlaşarak, karşınızdaki problemlili kişiyle anlaşabilir, iletişim kurabilir ve hedefinize ulaşabilirsiniz.



- 1. Olayı Analiz Etmek:** Muhatabınızla aranızda karşılıklı, gerçek bir anlaşmazlık, çıkarlarınız gereği bir zıtlık mı var? Veya birbirinizi yanlış mı anlıyorsunuz? Bu teşhisinizi netleştirin, teşhisinizden emin olun. Eğer aranızda, karşılıklı olarak birbirinizi yanlış anlama varsa işiniz kolaydır. Tekrar konuşup, cümlelerinizi düzelterek anlaşmayı sağlarsınız.  
Eğer gerçekten menfaatleriniz ve egonuz gereği zıtlaşıyor ve anlaşamıyorsanız aşağıdaki ikinci adıma geçmeniz gerekmektedir.
- 2. Hedefinizin Tespiti:** Anlaşamadığınız insanla, varacağınız noktanın veya elde etmek istediğiniz hedefin alt ve üst limitlerini kafanızda basitçe belirleyin. Konuşmalarınızda, bu hedefe muhatabınızın yaklaşabilmesi için üçüncü adıma hazırlanın.
- 3. Karşınızdaki insanı ikna edip, kendi hedefinize yaklaştırmak için, onun düşüncelerini kullanın:** Bunun için karşınızdaki insanın konuşmalarını çok

iyi takip etmelisiniz. Sizin işinize yarayacak düşüncelerini ve cümlelerini alın, anlamaya varmak ve hedefinize ulaşmak için kullanın. Buna ek olarak dördüncü adıma dikkat edin.

- 4. Karşınızdaki insanın düşüncelerinize ve kullandığınız kelimelere nasıl tepki verebileceğini tahmin etmeye çalışın:** Hemen birinci maddeye dönerek "bir yanlış anlama veya anlaşmazlık olabilir mi?" diye düşünün. Sonra ikinci maddeye gelerek, "Hedefime varabilmek için doğru düşünce ve ifadeleri yeterince kullanabiliyor muyum? Peki karşımdaki insanın düşüncelerini doğru olarak anlayabiliyor muyum?" sorularını kafanızın içinde sürekli döndürmeniz gerekmektedir. Uygun, maksadınızı belirleyen cümleler kurarak maksadınıza ulaşabilirsiniz.

Stratejik iletişim yöntemi ile meseleleri mantıklı parçalara ayırabilir, üzüntü ve kırgınlık yaşamadan çözebilirsiniz. Böylece sonu gelmeyen tartışmaların içine girmezsiniz.

## 1.5. İLETİŞİMDE BAŞARILI OLMANIN ÜSLUBU:



Bazı insanların becerileri üstün olmasa bile, iletişim tarzları ve üslupları ile kendilerini çok iyi bir şekilde kabul ettirirler. Çalışkan becerili insanlarda iletişimde etkili olan bu görüntü, biçim, tutum, yorum ve davranışları haklarını korumak için uygulamalıdır. Bunlar:

- 1- Her konuda güven duyulacak bir davranış ve konuşma içinde olun.
- 2- Hızlı hareket edin, durağan ve kararsız bir durum sergilemeyin.
- 3- Sanki birileri senin becerilerine mani oluyormuş gibi davranın.
- 4- Karşınızdaki insanın kişilik alanlarını ölçülü bir şekilde girin.
- 5- Ne istediğinizi açık ve net bir şekilde söyleyin.
- 6- İsteklerinizin kabulü için zorlayıcı bir tavır takın.
- 7- İnsanların dikkatini ses tonunuzla sağlamaya çalışın.
- 8- Konuşmanızla yanılmadığınızı gösteren deliller ortaya koyun.
- 9- Güçlü ve dirayetli bir karakter izlenimi verin.
- 10- Bilgiyi gerçeklere dayandırın.
- 11- Konuşmalar açık bir şekilde sonuca dayalı olsun.
- 12- Risk almaktan korkmayın.
- 13- Anında karar verin. Sanki her şeye hakimmişsiniz gibi.
- 14- Elde etmek istediğiniz hedefe yönelik bir tarz ile sonuca odaklanın.

**Eğer siz kendinizi sevmiyorsanız başkası sizi neden sevsin!  
İlerlemenizin önündeki en büyük engel kendinize güvensizliğinizdir.**

**Her davranışında başkalarının onayını arayan kimseler hayatın birçok güzelliğini ıskalar.**

**Mucize, enerjinizi korkularınıza değil rüyalarınıza verdiğiniz zaman başlar.**

#### **Yalnızlık şiiri (OrhanVeli Kanık)**

Bilmezler yalnız yaşamayanlar  
Nasıl korku verir sessizlik insana,  
İnsan nasıl konuşur, kendisiyle;  
Nasıl koşar aynalara,  
Bir cana hasret,  
Bilmezler

## 1.6. ÖZLÜ SÖZLER

- **Başarı istediğini elde etmektir, mutluluk ise elde ettiğini sevmektir.**
- **Akıl gibi mal, iyi huy gibi dost, edep gibi miras ve bilgi gibi şeref yoktur. (Hz Ali)**
- **Düşünmeden söz söyleme. Alacağın cevaptan mahcup olacağını düşün. (Hz Ali)**
- **Gerçek mutluluk mal mülke sahip olmakla değil, akıl ve erdeme sahip olmak ile mümkündür. (Aristo)**
- **Cahile laf anlatmak, deveye hendek atlatmaktan zordur. Cahil dostun olacağına, akıllı düşmanın olsun, sana bir şey öğretir.**
- **Bir beraberlikte korku hakim ise insanlar bir araya sorun üretmek için gelir; kalite hakimse çözüm üretmek için gelir.**
- **İnsanların kusurlarını gözünde büyütme. Arkadaş, dost, meslektaş ve yakınlarının kabahatlerini değil, meziyetlerini görmeye çalış. Kusurlarını ararsan, onlar da sende arar ve senin bulduğundan daha fazlasını bulurlar.**
- **Cümleler doğrudur sen doğru isen, bulunmaz doğruluk sen eğri isen.**
- **Gam ve keder ihtiyarlığın yarısıdır.**
- **Dostlarını savunan kişi asla hayatın fırtınalarına yenilmez; güçlükleri aşar, yoluna devam edecek kadar sağlam bir kişiliğe sahip olur.**
- **Sevap istersen öldür yalanı, cennet istersen incitme canı.**
- **Sen dost kazan, düşman ocağın bacasından kaçır.**
- **Değişim insanın kendisinde başladığında sonuca ulaşılır.**
- **Durmayın, güzel şeyleri hayal edin, eğer siz etmezseniz, başkası hayal eder ve gerçekleştirir.**
- **Asla yıkıcı olmayın, hukukun üstünlüğünü bir güç olarak olabildiğince kullanın.**