İLETİŞİM KURMA VE GÜZEL KONUŞMA

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

***Mustafa Kemal Atatürk***

Kalitenin birinci adımı iletişimdir.

İletişim kurabilme doğuştan gelen bir yetenek değil, sonradan kaza- nılan bir beceridir. İyi iletişim kuramamak, kişilerde yalnızlık duygusunun doğmasına neden olur. Kişiyi mutsuz eder. Çekingenlik, ürkeklik, kendine güvensizlik gibi kişilik sorunlarına, insan ilişkilerinde başarısızlıklara, kav- galara, çatışmalara yol açar. Çevremizdeki kişilerle sağlıklı ilişki kurabil- mek için iletişim kurma becerisini kazanmalıyız. Acaba biz ailemizdeki bi- reyleri, etrafımızdaki insanları gerçekten dinliyor muyuz veya dinlemesini biliyor muyuz?

İletişim kurmanın temelinde bize söyleneni, iletilmeye çalışılan me- sajı anlama ve ona uygun tepkiyi verebilme vardır. Anlamak için de kar- şımızdaki kişiyi dinlememiz gerekir. İletişim kurmak sadece dinlemek de- mek değildir. Dinlemekle beraber, konuşmak, kendi duygu ve düşüncele- rini anlatabilmek de iletişim için çok önemlidir. Biz kendimizi ifade edip an- latamadıktan sonra, diğer insanların bizi anlamasını bekleyemeyiz.

Tarihte toplumların gelişiminde, iletişim çok büyük ve kalıcı roller oy- namıştır. Buna örnek olarak Orta Asya’dan Anadolu’ya gelen Türkleri gös- terebiliriz. Orta Asya’da Dede Korkut’la başlayan, Uygur Devleti’yle ol- gunlaşan ve mutasavvıflar tarafından geliştirilmiş yüksek bir medeniyet vardı.

Türkler yaşadıkları bu uygarlık sonucunda, örf ve adetleri gereği ile- tişim 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 şöy- ledir:

1. **Ses:** Çıkardığımız sesin güzel olması ve hoşa 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 azami dikkat sarf etmeliyiz.
4. **Görme:** Gördüğümüz şeylerden zevk almalı, onları analiz edip önemsemeliyiz.
5. **İlim:** Duyularımızı ilim yolunda kullanmalı ve işlerimizi kolaylaştıra- cak 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 ara- malıyız. Çünkü yaratıcı, becerikli olmamız için gerekli olan enerji her insa- nın içinde mevcuttur.
8. **Kudret:** Başarılı olmamız için gerekli bilgi kaynağının içimizde var olduğuna, aradığımız ve gayret gösterdiğimiz takdirde onu içimizde bula- cağımıza inanmalıyız.



Bu ilke ve inançlar doğrultusunda yaşayan Orta Asya halkları Anado- lu’ya geldiklerinde çeşitli inanç sahipleri ve ırklarla uyum içinde yaşamış- lar, birbirlerine saygı göstermişler. Balkanlar’a, geçişte iletişimlerine o ka- dar çok güven duymuşlar ki, tahta kılıçlarıyla birçok yeri fethetmişler.

İyi iletişim, adalet ve ahlâkla birleşirse aile, toplum ve ülkeye çok bü- yük yararlar sağlar. Özellikle iletişim kurma konusunda kafamızı çalıştır- malı ve gayret göstermeliyiz.

İletişim konusunu İletişimin Beş Sevgi Boyutu, Ailede İletişim, Strate- jik İletişim, İletişimde Başarılı Olmanın Üslubu başlıkları altında inceleme- ye çalışacağız:

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

***Platon***

# 1.1. İLETİŞİMİN BEŞ SEVGİ BOYUTU:

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

1. **İnsanlar beni umursuyor ve dikkate alıyor mu?**
2. **İnsanlar beni olduğum gibi kabul ediyor mu?**
3. **Ben değerli miyim?**
4. **Ben güçlü ve güvenilir miyim?**
5. **Sevilmeye layık mıyım?**

Şimdi bunlara kısaca bir göz atalım.

* 1. **İnsanlar beni umursuyor ve dikkate alıyor mu?** İletişimin en önemli boyutlarından biri umursanmak ve dikkate alınmaktır. Bir ilişkide in- san karşısındaki kişi tarafından kabul edilmek, dikkate alınmak, umursan- mak ister. Umursanmak kişinin ruh sağlığını düzeltir. Bu nedenle iletişim kurabilmek için karşıdaki kişiyi veya topluluğu umursamak ve dikkate al- mak gerekir.
  2. **İnsanlar beni olduğum gibi kabul ediyor mu?** İletişim kurduğu- nuz insanların ve sizin birbirinizden farklı olduğunuzu kabul etmelisiniz. “Ben farklı bir kişiyim; benim duygularım, düşüncelerim var. Bunlardan do- layı 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.
  3. **Ben değerli miyim?** İnsan ne zaman kendisini değerli hisseder? Fikri sorulduğunda, söz hakkı verildiğinde, saygı gördüğünde, yemek için sofrada beklenildiğinde, konuştuğu zaman dinlenildiğinde vs. Bu durum- larda çocuklar, ‘benim yerim doldurulamaz, bana değer veriliyor, ben de- ğerliyim’ hissine ve duygusuna sahip olur. Bu, kişinin gelecekte kendine olan güvenini artırır. Değer vermek, iletişimi ve sevgiyi beraberinde getirir.
  4. **Ben güçlü ve güvenilir miyim?** Her insan kendisini güçlü ve gü- venilir görmek ister. Bu ihtiyaç doğuştandır. Çocuğun, “Anne bu tabakları masaya götüreyim mi?” diye sormasının temelinde kendini güçlü, güveni- lir ve yeterli görme eğilimi yatmaktadır. Bu nedenle çocuklar anne babala- rından ve kendi yaşamlarında önemli olan insanlardan, “Senin yapabilece- ğine güveniyoruz,” mesajını almak ister.
  5. **Ben sevilmeye layık mıyım?** İletişimin son ve en önemli boyu- tu sevgidir. Sevgi, çocuğun gelişimi için ekmek, su, hava kadar gerekli- dir. 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 düşü- nerek ve doğru ifade ederek konuşalım. Karşımızdaki insana, ‘sen be- nim 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 eğitimcimi- zin yaşadığı olayda açıkça görebilirsiniz.

Bazı büyüklerimiz ‘çocuktur bizi anlamaz’ yargısında bulunarak, on- ların yanında rahatça her şeyi konuşurlar. Oysa onlar, o güzel beyinlerine bir teyp, bir fotoğraf makinesi gibi tüm davranışlarımızı çeker ve kayde- derler.

*Batuhan, 1.5 yaşlarında, kıvırcık saçlı, kara gözlü, hareketli, devamlı gülen bir çocuk ve toplantımıza katılan grubun da en küçük bireyi. O ortalarda dolaşıp oyun oynarken, annesi Ayla Hanım ve ağabeyi Burak, Batuhan’ın devamlı olarak ağabeyinin kitaplarını ve defterlerini yırtmasından şikâyet 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.*

# 1.2. SÖZLÜ VE SÖZSÜZ İLETİŞİM:

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

## Sözlü İletişim (Konuşma):

Hiç düşündünüz mü acaba, insanlar neden konuşmaya ihtiyaç duyar? Birilerine herhangi bir konuda bilgi vermek, bir şeyler öğretmek, so- runlarını paylaşmak ve çözüm aramak, geleceği planlamak, hoş bir va- kit 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 özellik- lerini 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.

1. **Ne Söylemek İstediğinize Karar Verin:** Konuşmadan önce dinle- yerek, düşünerek ve düşüncelerimizi kesin ve açık olarak belirleyerek ko- nuşmaya başlamalıyız.

* Konuşmadan önce düşünün ve kısaca bir plan ve konuşma sırala- ması yapın.
* Vermek istediğiniz mesajı belirleyin.
* Konuşmanızdan çıkmasını istediğiniz sonucu belirleyin.
* İkna etme kabiliyetinizi karşınızdaki kişiyi kırmadan kullanın.

1. **Susun ve Dinleyin:** Karşılıklı konuşma bir tenis maçı gibidir. Her insanın mesajları almak ve vermek için bir sırası olmalıdır. Konuşma sa- natındaki 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 söyle- yeceğinizi düşünmeniz, önemli bilgileri kaçırmanıza sebep olacaktır.

1. **Göz Teması Kurun:** Biriyle konuşurken doğru tepki almak için, iyi göz teması kurmak esastır. Kendinizden emin bir şekilde karşınızdakinin gözüne sevgiyle bakın. Bu genellikle doğruluk ve güven telkin eder.

* Göz teması ile ilginizi gösterin.
* Bire bir ya da toplu konuşmalarda anahtar nokta insanların rahatsız olmasına neden olabilecek kadar uzun süre göz teması kurmamaktır.
* Konuşmanız sırasında aldığınız geribildirimlere dikkat edin. Örne- ğin; bir şaşırma ifadesi karşısında söylediklerinizi açıklayın ya da karşınız- dakinin mesajınızı doğru alıp almadığını öğrenin.

1. **Ses Tonunuza Dikkat Edin:** Kullandığınız ses tonu duygularınızın kanıtıdır.

* Saygı ve sevgi göstermeniz gereken durumlarda ses tonunuzu yu- muşatın.
* Farkında olmadan açığa çıkan olumsuz duygulara karşı önceden tedbir alın. (Ses tonunuz sabırsızlık, kızgınlık veya reddetme gibi duygula- rınızı açığa vurur.)
* Eğer olumsuz bir etki bıraktığınıza inanıyor ve bunu değiştirmek is- tiyorsanız, bunu açıkça söyleyin. Örnek: “Bu kadar sert davranmak, bağır- mak istemedim. Geç kalmana neden olan durumları anlıyorum.”

***“Atılan ok, ağızdan çıkan söz, geçen zaman ve kaçan fırsat bir daha asla geri gelmez. Kelimelerimizi özenle seçerek konuşmalıyız.” Hz. Ali***

1. **Günlük Tutun:** Günlük tutmak düşünceleri, fikirleri ve duyguları yazarak kaydetmektir. Günlük, zaman geçtikçe, kişisel geçmişimizi görme- mizi sağlar ve hedefimize doğru ilerlerken yaptıklarımızı yeniden gözden geçirebilmemiz için referans noktası olur. Başımıza gelenleri sınıflandır- mamıza ve bunlardan yorum çıkarmamıza yardımcı olur. Konuşmamız dü- zelir, daha düzgün cümle kurarız. İnsanların isimleri aklımızda kalır. Hafı- zamız 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.

* 1. **Konuşurken, dinlerken, telefon ederken, yazışırken dikkat edil- mesi 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.
     + Sinirlerinize 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 kaçının.
     + Görüşlerinizi başkalarına zorla kabul ettirmeye çalışmayın.
     + Yüz ifadenizi kontrol edin.
     + Aynı sözcükleri dilinize dolamaktan vazgeçin.
     + İnsanlara ne yapacaklarını öğretmek merakından vazgeçin.
     + Çift anlamlı sözcüklerden kaçının.
     + Ne zaman susmak gerektiğini bilin.
     + Sözünüzü 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 kaçının.
     + İnsanları terslemeyin.
     + Telefonda önce kendinizi tanıtın.
     + Karşınızdakinin sözünü kesmeyin.
     + Arada bir şeyler söyleyerek dinlediğinizi belli edin.

## Sözsüz İletişim (Beden Dili)

Araştırmalar, sözel olmayan beden mesajlarının, iletişimde sözlü me- sajlardan daha etkili olduğunu göstermiştir. Kişilerin hissettiklerini anlama- nın en kolay yolu, yüz ifadelerine, hal ve hareketlerine bakmaktır.

İletişim uzmanları kurduğumuz iletişimin, % 10’unu SÖZLER, % 30’unu SES TONUMUZ ve % 60’ını VÜCUT DİLİMİZ’den oluştuğunu savunmaktadırlar. İletişimde ne söylendiğinden çok, nasıl söylendiği öne çıkmaktadır.

Vücudumuzun duruşu, hareketlerimiz ve ses tonumuz bu konuda önemli rol oynamaktadır. Anlaşmazlıkların altında yatan ana sebeplerden biri bedenimizin tavrıdır. Bedenin mimik ve görünümü söylenmeyen birçok duyguyu ve düşünceyi ifade etmektedir.

Sözsüz iletişimin en önemli araçları: Yüz ifadeleri, jest ve mimikler, baş hareketleri, elin hareketleri, dokunma, giyim-kuşam, bedenin duruşu, mesafe, göz teması, ayakların duruşu, kullanılan aksesuar ve takılar, oturma şeklidir.

# 1.3. AİLE İÇİ İLETİŞİM:

Aile içi iletişim, aile bireylerinin ortak paylaşım alanlarında geliştirdiği bi- re bir ya da grup halinde gerçekleşen etkileşim süreçleridir. Burada belirleyi- ci 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 telâşla 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 söylememe rağmen davranışlarında bir değişiklik olmadı,” dedi. Oğlumuz Ersin, 4 yaşındaydı ve oldukça sevimli bir çocuktu. “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 etme- si, çocuğun gelişimi açısından çok önemlidir. İlk çocukluk döneminde gö- rülen 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 tu- tum 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.

Bu konularda Prof. Haluk Yavuzer’in, Prof. Doğan Cüceloğlu’nun ve diğer bilim adamlarının eserleri ve çalışmaları mevcuttur. Biz konuya kısaca değineceğiz.

## 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 imkânları 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 hikâye 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 bahşiş bıraktı. Garson, ilk defa böyle bir bahşiş 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 soğuğundan 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 uğraşıları 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 dü- şüncelerinden vazgeçmek zorundadırlar. Çoğunlukla, insanlar yanıldık- larını 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 yapmalıdır. 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 problemli insanı, uzlaşmaya ikna ederek, hedefinize varacağınız bir stratejik iletişim oluşturmanız gerekmektedir. Kafanızın karışık olduğu gerilimli bir ortamda, ‘şunu söyleseydim, şunu söylemeseydim. 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 problemli kişiyle anlaşabilir, iletişim kurabilir ve hedefinize ulaşabilirsiniz.

1- Olayı analiz edin: Muhatabınızla aranızda karşılıklı gerçek bir an- laşmazlık, 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- Hedefinizi tespit edin: Anlaşamadığınız insanla, varacağınız nok- tanın 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 ko- nuşmalarını çok iyi takip etmelisiniz. Sizin işinize yarayacak düşüncelerini ve cümlelerini alın, anlaşmaya 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 ulaşırsınız.

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

# İLETİŞİMDE BAŞARILI OLMANIN ÜSLUBU:



Bazı insanların becerileri üstün olmasa bile, iletişim tarzları ve üslup- ları ile kendilerini çok iyi bir şekilde kabul ettirirler. Çalışkan becerili insan- larda 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 sizin becerilerinize mani oluyormuş gibi davranın.**
4. **Karşınızdaki insanın kişilik alanlarına ölçülü bir şekilde girin.**
5. **Ne istediğinizi açık ve net bir şekilde söyleyin.**
6. **İsteklerinizin kabulü için zorlayıcı bir tavır takının.**
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. **Konuşmalarınız açık bir şekilde sonuca dayalı olsun.**
12. **Risk almaktan korkmayın.**
13. **Anında karar verin. Sanki her şeye hâkimmişsiniz 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**

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

**Bir cana hasret, Bilmezler.**

**Orhan Veli Kanık**

* **İman sahibi olmadıkça cenneti bulamazsınız, birbirinizi sevmedikçe iman sahibi olamazsınız. (Hz. Muhammed)**
* **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 hâkim ise insanlar bir araya sorun üretmek için gelir; kalite hâkimse 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; güçlük- leri aşar, yoluna devam edecek kadar sağlam bir kişiliğe sahip olur.**
* **Sevap istersen öldür yalanı, cennet istersen incitme canı.**
* **Sen dost kazan, düşman ocağın bacasından kaçar.**
* **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.**