

# BİR İLETİŞİM MESELESİ

ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN  
PRATİK STRATEJİLER  
VE TEKNİKLER



YEDİTEPE  
ÜNİVERSİTESİ





Bu sunumda, günlük hayatta karşılaştığınız iletişim zorluklarının üstesinden gelmenize yardımcı olacak pratik stratejiler ve teknikler öğreneceksiniz.



# WELCOME ABOARD

HI, I'M  
YOUR HOST!



DR. ÖĞR. ÜYESİ NAZLI ÇETİN GÜNDOĞDU  
Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü /  
İletişim Fakültesi

# Etkili İletişim

*Daha İyi Anlamak, Daha İyi Anlatmak*



YEDİTEPE  
ÜNİVERSİTESİ

30.yıl

YU  
LEARNIT

# İletişim Nedir?

*Temel Unsurlar & İletişim Süreci*

---

**İletişim**, bir kaynaktan çıkan mesajın bir kanal aracılığıyla alıcıya iletilmesi ve anlamlandırılması sürecidir.

## Çift Yönlü

İletişim sadece konuşmak değil, karşılıklı alışveriştir

## Anlam İnşası

Mesaj gönderildiğinde değil, anlaşıldığında tamamlanır

## Bağlam Bağımlı

Ortam, ilişki ve kültür mesajı şekillendirir

# İLETİŞİM SÜRECİ



*Bir mesaj nasıl yolculuk eder?*



## İletişim Modeli





## SÖZLÜ İLETİŞİM #1

Kelimeler, ses tonu ve vurgu kullanarak mesaj iletme. Yüz yüze konuşmalar, telefon görüşmeleri ve sunumlar bu kategoriye girer.

## SÖZSÜZ İLETİŞİM #2

Beden dili, mimikler, jestler ve göz teması aracılığıyla iletişim. Mesajın %70'ini oluşturabilir.

## YAZILI İLETİŞİM #3

E-postalar, mesajlar, raporlar ve sosyal medya gönderileri. Kalıcı ve belgelenebilir iletişim şeklidir.



“TAMAM, SEN BİLİRSİN”

# İLETİŞİM KAZASI



Gönderici ile alıcı arasında mesajın yanlış anlaşılması veya bozulması durumudur. Anlam kayması, yanlış yorumlama veya eksik bilgi aktarımı iletişim kazalarına yol açar.

## THE PROBLEM WE'RE TACKLING TODAY

İnsanlar anlamak için değil cevap vermek için dinler.

### Neden olur?

- Eksik dinleme
- Varsayım yapma
- Tonlama hatası
- Yazılı iletişimde duygu eksikliği
- Önyargılar
- Duygusal yük (stres, öfke)
- Dijital iletişim (mesaj, WhatsApp, mail)



# Empatik Dinleme

*Gerçekten Duymak ve Anlamak*

---

# ONE TRUTH AND TWO LIES



## Yüzeysel Dinleme #1

Karşı taraf konuşurken zihnin başka yerde olması.

Belirtiler:

**Göz teması var ama zihin yok**  
**Telefonla ilgilenme**  
**“Hı hı” tepkileri**  
**Sadece cevap sırasını bekleme**

Odak: Kendim Amaç: Bitmesini beklemek

## Savunucu Dinleme #2

Söyleneni anlamak için değil, kendini korumak için dinlemek.

Belirtiler:

**Hemen açıklama yapma ihtiyacı**  
**“Ama...” ile başlayan cümleler**  
**Geribildirim tehdit gibi algılama**  
**Zihin: “Buna nasıl cevap vereceğim?”**

Odak: Kendim Amaç: Haklı çıkmak

## Aktif & Empatik Dinleme #3

Karşı tarafın söylediklerini bilinçli olarak anlamaya çalışma süreci.

Özellikleri:

**Göz teması**  
**Beden diliyle eşlik**  
**Özetleme**  
**Açık uçlu soru sorma**  
**Yargılamadan dinleme**

Odak: Karşımdaki Amaç: Anlamak

# EMPATİK DİNLEMENİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER



## Değerlendirme Tuzağı

Kişiyi ya da fikri dinlerken "doğru/yanlış" diye yargılamak

## Cevap Hazırlama

Karşı konuşurken kendi cevabını planlamakla meşgul olmak

## Filtre Efektı

Sadece kendi inançlarımızla örtüşen şeyleri duymak

## Tavsiye Refleksi

Anlamadan önce çözüm önermeye atlamak

## Dikkat Dağınıklığı

Telefon, düşünceler veya ortam gürültüsü

## Duygusal Tepki

Konuya ya da kişiye karşı tetiklenen güçlü duygular

# SOLER Modeli

S

Square

Karşıya Dönük  
Dur

Bedeninle  
karşıdakine  
yöneldiğini göster

O

Open

Açık Beden Dili

Kollarını  
kavuşturma; açık ve  
davetkar dur

L

Lean

Hafifçe Öne Eğil

İlgilendiğini ve  
odaklandığını  
gösterir

E

Eye Contact

Göz Teması

Doğal ve rahat göz  
teması kur

R

Relax

Rahat Ol

Gergin beden dili  
konuşmayı keser

## ✗ Bunlardan Kaçın

*Boşver yaa, olur öyle, takma...*

*Seni anlıyorum (ardından kendi hikaye)*

*Neden böyle hissediyorsun ki?*

*Ben olsaydım şöyle yapardım.*

*En azından..." (küçümseme)*

## ✓ Bunları Kullan

*"Bu gerçekten zor olmalı."*

*"Biraz daha anlatır mısın?"*

*"Şu an nasıl hissediyorsun?"*

*"Sana nasıl destek olabilirim?"*

*"Seninle bu konuyu konuşmak isterim."*



OYUN ZAMANI



«Ne dedi?»



**KAHVE MOLASI**



**YEDİTEPE  
ÜNİVERSİTESİ**

**30**.yıl





# Etkili & İkna Edici Konuşma

*Doğru mesajı, doğru şekilde, doğru kişiye iletmek*

## MEHRABIAN MODELİ

**%55**

**Beden Dili**

Duruş, mimik, göz teması

**%38**

**Ses Tonu**

Hız, vurgu, ritim

**%7**

**Kelimeler**

İçerik, anlam

# Etkili ve İkna Edici Konuşma



## Temel Sunum Becerileri

Yapılandırılmış, net ve etkileyici mesaj iletimi

## Ses Tonu & Hız

Vurgu, tempo ve açıklığın iletişimdeki gücü

## Beden Dili

Sözsüz sinyallerin mesajı güçlendiren etkisi

## Pozitif & Yapıcı Dil

Olumlu, çözüm odaklı ifade biçimleri

# İkna Teknikleri: Aristoteles'in Üç Silahı



## ETHOS

### Güvenilirlik

Kimsin? Neden seni dinleyelim?  
Uzmanlık ve güven inşa et.

## PATHOS

### Duygu

Dinleyicinin duygularına hitap et.  
Hikâye anlat, bağ kur.

## LOGOS

### Mantık

Veriler, kanıtlar, örnekler.  
Argümanını sağlam temele oturt.

*En ikna edici konuşmalar üçünü dengeli kullananlar. Hangisi senin güçlü yönün?*

# Etkili Konuşma Yapısı: Monroe'nun Gdlenmiř Dizisi



**1** DİKKAT

Güçlü bir açılışla dikkat ek. şok edici istatistik, hikye veya soru.

**2** İHTİYAÇ

Sorunun var olduėunu kanıtla. Dinleyiciyi dokunduran bir ihtiyaç ortaya koy.

**3** TATMIN

zmn sun. Neden bu zm? Somut, uygulanabilir adımlar.

**4** GöRSELLEřTİRME

Sonuçları hayal ettir. Uygularsa ne olur? Olmazsa ne olur?

**5** EYLEM

Harekete geçir! Net ve tek bir eylem çağrısıyla bitir.



OYUN ZAMANI



En sevdiğin dizi/film/şarkı/oyun vb. neden önemli?

*Tartışma: Monroe dizisini kullanabildiniz mi? Hangi ikna yöntemi işe yaradı? Ethos, Pathos, Logos'tan hangisini kullandınız?*



# Çatışma Çözme & Geri Bildirim

*Çatışmada kaçınılmazı değil, yönetilebiliri seç*

## Pasif

Duygularını ve ihtiyaçlarını ifade etmekten kaçınan iletişim biçimi.

## Agresif

Karşıdakinin haklarını gözetmeksizin, zorlayıcı ve yargılayıcı ifadeler.

## Asertif

Haklarını saygıyla, net ve doğrudan ifade eden sağlıklı iletişim.

### "Sen Dili" vs "Ben Dili"

Sen dili: "Beni hiç dinlemiyorsun!"

Ben dili: "Duyulduğumu hissetmiyorum."

Ben dili çatışmayı azaltır, bağlantıyı güçlendirir.

### Yapıcı Geri Bildirim

Eleştiri almak ve vermek için:

- Yargılı → Yargısız gözlem ifadeleri
- Spesifik, zamanında ve çözüm odaklı
- Karşılıklı saygı çerçevesinde

## **Rekabetçi**

*"Ben kazanayım!"*

Asertif + İş birliğine kapalı. Acil kararlar için etkili.

## **İş Birlikçi**

*"İkimiz de kazanalım!"*

Asertif + İş birliğine açık. En sağlıklı çözüm.

## **Uyumlu**

*"Sen kazan, olsun."*

Pasif + İş birliğine açık. İlişkiyi korumak öncelik.

## **Uzlaşan**

*"İkimiz de biraz verelim."*

Orta yol. Hızlı çözüm ama tam tatmin yok.

## **Kaçınan**

*"Konuşmayalım."*

Pasif + İş birliğine kapalı. Küçük sorunlar için işe yarar.

# Yapıcı Geri Bildirim: SBI Modeli



## Situation (Durum)

Ne zaman, nerede oldu?

*"Dün saat 14:00'deki sunum hazırlığında..."*



## Behavior (Davranış)

Tam olarak ne yaptı?

*"...önerilerimi duymazdan geldin."*



## Impact (Etki)

Bu davranışın sonucu ne?

*"Bu durum grubun moralini olumsuz etkiledi."*

**✗ Yargılayıcı:** "Sen hep böyle yaparsın!" **✓ SBI:** "Dünkü toplantıda (S), raporu paylaşmadığında (B), zamanımızı boşa harcamış olduk (I)."

1

## GÖZLEM

Yargılamadan, sadece gözlemlediğini ifade et.

*"Raporu bugün teslim etmedin." (X Sorumsuzsun)*

2

## DUYGU

Kendi duygunu ifade et, karşıdakini suçlama.

*"Endişelendim." (X Sen beni üzdün)*

3

## İHTİYAÇ

Bu duygunun arkasındaki ihtiyacı paylaş.

*"Çünkü ekip olarak güvenilirliğimize önem veriyorum."*

4

## İSTEK

Net ve somut bir istekte bulun.

*"Yarına kadar teslim edebilir misin?"*



OYUN ZAMANI



### Senaryo A

*"Grup ödevi"*

Bir arkadaşın sözleştiğiniz çalışmaya gelmedi. Ne yaparsın?

### Senaryo B

*"Farklı fikir"*

Proje sunumunda iki farklı yöntem konusunda anlaşamıyorsunuz.

### Senaryo C

*"Geri bildirim"*

Arkadaşının yaptığı işi beğenmedin ama incitmek istemiyorsun.

