**GENEL VE TEKNİK İLETİŞİM**

**VİZE DERS NOTU**

**Doç. Dr. Engin UĞUR**

**İstanbul Üniversitesi - Cerrahpaşa Teknik Bilimler MYO**

**Büyükçekmece / İstanbul**

**BÖLÜM 1**

**SÖZEL İLETİŞİM**

**KONUŞMA becerisi (HİTABET)**

 Hitabet arapça bir kelimedir. Şahsa ve topluluğa karşı söz söylemek manasındadır. Hatip güzel konuşan kişi demektir. Hitabetin genel anlamı ise; kitlelerin karşısında onlara bir maksadı anlatmak, bir ülküyü aşılamak, faydalı bir bilgi vermek, topluluğu bir fikre inandırmak, bazı durumlar da heyecanlandırmak ve duygulandırmak için yapılan konuşma sanatıdır.

 Tarih boyunca yapılabilecek gözlemler, bize en etkili insanların en etkili konuşanlar olduğunu, başarı yolunda çok ilerlemiş olanların hepsinin de mutlaka, mesajlarını çok etkili biçimde ulaştırma ve temsil etme gayretinde olduklarını gösterir. İnsanlar, verilen mesaj içeriğinden çok daha fazla, bu mesajın nasıl verildiğiyle ilgilenirler. Konuşmacı, dinleyicilerine birtakım bilgiler verecektir. Fakat bu öğretici öğeler ve bilgiler, amaç değil araçtır. Asıl amaç, dinleyicilerin, konuşmacının istediği doğrultuda duyması, düşünmesi ve davranmasıdır. Denilebilir ki, davranış ve duyguları etkilemeyi amaçlayan konuşmalarda bilgilendirmeden çok, biçimlendirmedir amaç.

Akıllarda kalıcı olan da, direkt mesaj değil, mesajla beraber anılan konuşmacı ve onun mesajı sunuş biçimidir. Öyleyse bir mesaj, muhatapta tam olarak etki bırakmıyorsa, bunda benimde payım vardır. Bu sorumluluğu sahiplenip ve ‘‘ben ne yapmalıyım?’’ diye kendisini sorgulamalıdır.

Konuyla ilgili olarak Winston Churchill’in bir hatırasını aktaralım. Churchill 2. Dünya savaşının en sıkıntılı günlerinde Amerika Birleşik Devletleri’ni harbe girmeye ikna etmek ve yardım almak için gizlice Birleşik Devletlere gitmişti. Şöyle anlatıyor: “Ertesi sabah Kongrede konuşacağım ve muhakkak Amerikalıları ikna etmem şart. Yoksa tümüyle Avrupa Hitler’in ellerine geçecek... Avrupa’nın geleceği benim konuşmama bağlı... Yatağa yattım, uyku tutmadı. Tanrım nasıl başlamalıyım ki, bu insanların, geri kalan sözlerimi dinlemelerini sağlayayım? Ertesi sabah giyinip kongrenin yolunu tuttuğumda bile nasıl başlayacağımı bilmiyordum. Nihayet Kongrede kürsüdeydim. Hepsi dikkatle bana bakıyorlardı. Sinek uçsa duyulacak bir sessizlik vardı. Bekliyorlardı... Birden bulmuştum; rahat bir ifadeyle: “Ne bakıyorsunuz bana öyle yabancı gibi, annem yerine babam Amerikalı olsaydı aranızda oturuyor olacaktım” dedim. Gök gürültüsü gibi bir alkış koptu. Kazandığımı anlamıştım, sonradan söylediklerim detaydı.”

**a. Topluluğa Karşı Konuşma**

Konuştuğumuz kişiler her günkü çevremizdense, arkadaşlarımız, eş dostlarımızsa onlar hakkında bir görüşümüz vardır. Huylarını, kişisel ilgi ve davranışlarını, kültürel durumlarını az çok biliriz. Ama bir topluluk ya da halk önünde konuşacaksak iş değişir. Belki yüzlerini ilk kez gördüğümüz kişilerdir bunlar. Bir bilgimiz yoktur. Kimdir? Necidirler? Neye karşı ilgi duyarlar? Yaşları başları nedir? Bu ve benzeri soruları bilmezsek konuşmamıza bir yön veremeyiz. Bunun için de kimler için konuşacağımızı bilmemiz gerekir. İnsanları tanımak güç bir iştir. Her insanın ayrı bir evreni, ayrı bir iç dünyası vardır.

**b. Hazırlıklı ve Hazırlıksız Konuşmalar**

 Günlük konuşmalarımızın büyük bir bölümü özel bir hazırlık yapmayı gerektirmez. Arkadaşlarımızla dertleşirken, eş dost toplantılarında karşılıklı söyleşirken önceden bir hazırlık yapmayız. Bu tür konuşmalarda söz sözü açar, dereden tepeden konuşuruz. Anılarımızı, yaşantılarımızı, özlemlerimizi, tasarılarımızı, üzüntülerimizi ya da sevinçlerimizi içimizden geldiği gibi, anlatırız birbirimize. Dertleşme, söyleşmeden öte belirli bir amacımız yoktur. Uymamız gereken yerleşik birtakım kurallar dışında ayrı bir çalışmaya yönelmeyiz. Belirli bir konuda, belirli bir amaç için, bir topluluk ya da halk önünde konuşacaksak hazırlık yapmamız gerekir.

**c. Hazırlıklı Konuşmada Bilinmesi Gereken Unsurlar**

**1. Amacımızı Belirleme:** Her konuşma belli bir amaca yönelik olmalıdır. Amaçsız bir konuşma olmaz. Dereden tepeden, şuradan buradan konuşurken açık seçik belirlememiş olsak bile, bir amacımız vardır. Karşımızdakiyle konuşarak rahatlama, sıkıntılarımızı, sevinçlerimizi, kaygılarımızı kısaca günlük yaşantılarımızı karşımızdakilerle paylaşmaktır.

**2. Dinleyici Kitlesi ile İlgili Özelliklerin Öğrenilmesi**

 Dinleyicimizi tanımak, amacımızı saptamada, konuşmamızın konusunu seçmede, içeriğini oluşturmada uygun dili kullanmada bilmemiz gereken öncelikli unsurdur.

**a) Dinleyicilerimizin Bilgi ve Kültür Durumu:** Denemeler kitabının yazarı Montaigne’in şöyle bir sözü vardır : “Okunu hedeften öteye atan okçu, okunu hedefe ulaştıramayan okçudan daha başarılı sayılmaz. İnsanın gözü karanlıkta da iyi görmez fazla ışıkta da” Bu söz, yapacağımız konuşma açısından da geçerlidir. Eğer konuşmamız dinleyicilerimizin düzeyini aşarsa bir şey anlamazlar. Bunun gibi, onların düzeyinin çok altında kalırsa, onlara bir katkıda bulunmazsa söylediklerimize ilgi duymazlar. Öyleyse söylediklerimizin, dinleyicimize tam iletilmesi onların bilgi ve kültür durumunu tanımamızı gerektirir.

 Bu amaca ulaşabilmek için dinleyicilerimizin düzeyine göre konuşmamızı oluşturmamız gerekir. Bunun için de şu soruların üzerinde durup düşünmeliyiz: Dinleyicilerimiz bu konuda neler bilmektedir? Söyleyeceklerim hangi oranda onlar için yenidir? Hangi ölçüde bu yeni bilgileri özümleyebilirler? Konuya karşı etkin bir ilgi duyabilirler mi? İş ve uğraş durumlarıyla konu arasında bir bağlantı var mı? Dinleyici olarak onların yerinde bulunsaydım, böyle bir konuşmadan neler beklerdim? Bu ve benzeri sorular, bize dinleyicilerimiz açısından konuşmamızı yapılandırmada ışık tutacaktır.

**b) Dinleyicilerimizin Yaş Durumu:** İnsanları ilgi ve gereksinimleri yaşlara göre değişir. Altmışına varmış bir babanın ilgi ve gereksinimleri, liseye ya da koleje giden 17 yaşındaki oğlundan büyük ayrılıklar gösterir.

 Kuşkusuz insan ilgileri kişiden kişiye göre değişir. Ne var ki yaş, bu ilgilerin değişiminde önemli bir etkendir. Bu, şu demektir; bilgi durumları, ilgi alanları ne denli değişik olursa olsun, bizi dinleyecek olanların belli bir yaşam deneyimleri vardır. Davranışları, olaylara bakışları, düşünceleri kavrayış ve yorumlayışları daha ağırbaşlıdır. Öyleyse dinleyicilerimizin yaş durumlarını tanıma, konuşma konumuzu seçmede, amacımızı belirlemede, konuşmada kullanacağımız verileri düzenlemede bize birtakım ipuçları verebilir.

**c)** **Dinleyicilerimizin Cinsiyet Durumu:** Yaş gibi, cinsiyet de dinleyicilerimizi tanımada önemli etkenlerden biridir. Bu nedenle söz söyleyeceğimiz, kendilerine hitap edeceğimiz kişilerin çoğunluğunun kadın mı, erkek mi olduklarını da bilmemiz, tanımamız gerekir. Ruhbilimsel araştırmalar, kadınların erkeklere göre daha duygusal, daha ben merkezci olduğunu göstermiştir. Sözgelişi kadınlar, erkeklerden daha çok modaya, ünlü kişilerin yaşam öykülerine, sinema ve televizyon yıldızlarının yaşamlarına özel bir düşkünlük gösterirler. Buna karşın erkekler ise, politikaya, iş hayatına, spora, ülke ve yurt sorunlarına ilgi duyarlar.

**d) Dinleyicilerimizin Sayısal Durumu:** Bizi kaç kişi dinleyecektir? Bu soruyu önceden bilmemiz olanaksızdır. İnsanları kalabalık içinde etkilemek daha kolaydır. Kişiler tek tek davranışlarından sıyrılır, içinde bulunduğu topluluğun havasına kapılır. Bireysel düşünüş ve duyuşun yerini toplumsal düşünüş, toplumsal duyuş alır. Bu bakımdan küçük bir grubu coşkulandırmak, duygularını kamçılamak, büyük bir topluluğa oranla daha güçtür.

Konuşmacıyı dinleyenlerden birinin başlattığı bir alkış, birden bütün dinleyicilerin alkışlamasına yol açar. Bunu gibi konuşmacının, küçük bir salonda birkaç kişi önünde yaptığı bir espri etkisiz kalır da, aynı espri büyük bir kalabalıkta kahkahalarla karşılanır. Çünkü bir kişinin gülüşü, öbürlerini de hemen etkiler.

**e) Dinleyicilerimizin İş ve Uğraş Durumu:** Konuşma konumuzu seçmede, konuşmamızı düzenleyip sunmada dinleyicilerimizin iş ve uğraş durumlarını da göz önünde bulundurmalıyız. İnsanların ilişkileri, ilgileri, ekonomik durumları, davranışları üzerinde işlerinin ve uğraşlarının büyük payı vardır.

**3. Konuşmanın Yeri:** Nasıl bir yerde konuşacağız? Kapalı bir yerde mi, açık havada mı? Ses düzeni var mı? Söyleyeceklerimiz bizi dinleyenler tarafından kolay algılanabilecek mi? Bunlara benzer sorularla ortamı tanımalıyız.

**4. Toplantının Programı:** Bizi dinleyenler üzerinde belirli bir etki yaratabilmemiz, toplantının programını, bu program içindeki yerimizi iyi değerlendirmemize bağlıdır. Öyleyse ilk sorumuz şu olmalıdır: Toplantının tek konuşmacısı ben miyim? Benden başka konuşmacılar da varsa, onların ele aldıkları konu nedir ve nasıl konuşmaktadırlar? Bu soruların kılavuzluğunda bizden önceki konuşmacıları ilgiyle izlemeliyiz. Çünkü programın bir bütünlük kazanması gerekir. Bu bütünlük içinde konuşmamız ana bir yer mi tutuyor, yoksa ayrıntı niteliğinde midir?

**5. Toplantının Süresi:** Genellikle konuşmacıların en büyük eksikliği, süreyi iyi ayarlayamamalarıdır. Birden çok konuşmacının yer aldığı toplantılarda kimi konuşmacılar, daha konularına girmeden kendilerine ayrılan zamanı doldururlar. Bu yüzden de zamanın yetmediğine, asıl söyleyeceklerini söyleyemediklerinden yakınırlar. Bu bakımdan bize ayrılan zamanı iyi hesaplamak, bu zamana göre konumuzu sınırlandırıp belli bir nokta üzerinde durmak gerekir.

**6. Konuşmamızda Kullanacağımız Dilin Belirlenmesi:** Cicero’dan günümüze değin konuşma tekniği üzerinde düşünmüş olanların hemen hepsi,”açıklık”ı güzel ve etkili konuşmanın başta gelen niteliklerinden biri sayarlar. Nedir açıklık? Söylediklerimizin sisli, bulanık bir nitelik taşımaması, düşüncelerimizin dinleyicilerimizce tam olarak, kolayca kavranması durumudur. Bu da üç özelliği konuşmamızda gerçekleştirmekle sağlanabilir: Söylemek istediklerimizi karşılayacak “uygun sözcükleri seçme”, “söyleme”, “somutlaştırmadır”.

Her sözcük bir kavram birimidir. Daha doğrusu kavramları belirleyen birer simgedir. Böyle olunca ilk işimiz şu soruyu sormaktır: Anlatmak istediğimizi tam olarak hangi sözcükle karşılayabilirim? Sözgelimi, sarı bir nesneyi tam olarak ifade etmek istiyorum. Bunu için hangi sözcüğü yeğlemeliyim? Dilimizde bu kavramla ilgili değişik sözcükler vardır; aralarında ince ayrımlar bulunmasına karşın, hepsi de bu kavramla ilgilidir. Örneğin: sarı, sapsarı sarıca, sarışın, samani, limoni, nohudi, kula, kanarya sarısı... Bunlardan hangisini seçmeliyim ki dinleyicim, söylemek istediğimi tam anlasın. Uygun sözcükleri bulma, böyle bir düşünme ve seçmeyi gerektirir. Öte yandan seçeceğim sözcüklerin yaygınlığı, dinleyicilerce bilinip bilinmediği de üzerinde düşüneceğim noktalardan biri olmalıdır. Özellikle yabancı kökenli sözcükler, teknik terimler, argolar konuşmacı tarafından bilinebilir de dinleyicilerce bilinmez. Buda iletişimi engeller.

**KONUŞMANIN HAZIRLANMASI**

**1. Konuşma Gövdesinin Oluşturulması**

Ele aldığımız konu üzerindeki görüşleri, düşünceleri bu bölümde veririz. Burada özellikle dikkat etmemiz gereken nokta, öne sürdüğümüz düşüncelere, görüşlere inandırıcılık kazandırmak, başka bir deyişle, bunları inandırıcı bir biçimde geliştirmektir. Bunu için de düşünceyi geliştirme yollarından yararlanmayı, bunları yerli yerinde kullanmayı iyi bilmeliyiz.

Konuşacağımız konuyu en etkili şekilde ifade etmenin çeşitli yolları vardır. Bu yollarından biri, ”tanımlama”dır. Tanımlama, bir kavram yada nesnenin belirleyici niteliklerini birleştirme, adlandırma işidir. Bir başka yol da “karşılaştırma”dır. Bildiğimiz gibi karşılaştırma, bir konuda benzerlikleri ve karşıtları gösterme işidir. Öne sürdüğümüz düşünce ve görüşlerin değişik boyutlarıyla kavranmasını sağlama ereğiyle sık sık bu yolu deneriz. Bir düşüncenin değişik yönlerini birlikte göreceği için konuya daha iyi girebilir, daha iyi anlayabilir konuyu.

Bir başka yolu da, ”başkalarını tanık gösterme ve alıntı yapmadır.” Bir konu üzerinde ilk kez konuşan biz değilizdir. Bizden önce de o konu üzerinde düşünmüş, yazmış, konuşmuş kişiler olabilir. İşte düşüncelerimize inandırıcılık kazandırmak için zaman zaman bu kişilerden alıntılar yapar, onların tanıklığına başvurduğumuz kişinin o konuda tanınmış biri olması gerekir.

Ayrıntılarına inmeden belirttiğimiz bu yollara gündelik konuşmalarımızda da, bir topluluk karşısında yapacağımız konuşmalarda da yer verilir.

**2. Konuşmada Sözcük Seçimi**

Eğer sözcükler doğru bir anlatım yapacak şekilde seçilmez ise ortaya iletişim sorunları çıkmaya başlar. Konuşmalarda mutlaka sözcüklerin de çeşitlendirilmesi gerekmektedir. Bağlantı sözcükleri yerine kullanılan bazı sözcükler sık tekrarlandıkları zaman, farklı bir konu anlatılıyor olsa da dinleyiciler bazı konuların tekrar edildiğini düşünebilir. (ki, yani, şöyle ki, ayrıca, tabii ki, sonra, daha sonra...)

Bu sözcüklerin olabildiğince “Farklı Söylenen” ama “Aynı Anlamda” olanlarını kullanmakta yarar vardır.”Ayrıca” sözcüğü konuşmada sık kullanıldığında; o anda hatırlanıp, konuşmaya bir ekleme yapıldığı düşünülür.”Şimdi şöyle ki” tamlaması dinleyicilerin aklına “eyvah, uzun ve detaylı bir açıklama geliyor” düşüncesini getirir. “Ben” sözcüğünün anlatımda sıkça kullanılması dinleyiciyi rahatsız eder. Dinleyicilerin en sevdiği sözcük “siz” dir, ikinci derecede “biz” sözcüğünü severler, en az sevdikleri sözcük “ben”dir.

Sözcük hazinesini genişletebilmenin en etkili yolu kitap okumaktır. Ancak unutmamak gerekir ki, “çok okuyan çok iyi konuşmacı” demek değildir.

Sözcüklerin doğru seçilmiş olmaları ve doğru tonda söyleniyor olması önemli ancak önemli olan bir başka nokta da cümle yapılarıdır.

Bunun yanı sıra konuşma zamanlarında dikkat edilmesi gereken bir başka unsur daha vardır; anlatımlarda Geniş Zaman’dan çok Şimdiki ya da Di’li-Miş’li geçmiş zaman kullanımını tercih edilmektedir.”Olmaktadır, yapmaktadır, bilmektedir ki...” gibi geniş zaman kullanımı konuşmayı daha havada bırakır. Geniş zaman konuşmaları daha fazla geneller, diğer zamanlar ise daha somut, net ve açık anlatıma neden olurlar.

Konuşma dilinde kullanılan cümleler mutlaka kısa cümleler olmalıdır. Bu şekilde etkisi daha fazla olmaktadır. Konuşma diliyle yazı dilini birbirinden ayıran en önemli özellik budur. Yazı dilinde dilediğiniz kadar uzun cümleler yazabilirsiniz çünkü ortada bir görsellik, söz konusudur. Yazıyı okuyan kişi konuyu anlamazsa tekrar geri döner ve bir kez daha okur. Oysa konuşmada söylenir ve geçilir. Uzun cümlelerin tonlamaları da çok zor olur. Başlanılan sözcük, bağlantı sözcükleri, cümlenin anlamı dinleyicinin kafasını karıştırabilir. Konuşmacı eğer uzun cümle kurma eğiliminde ve kaybolmayacağını düşüncesinde bile olsa dinleyicilerin çoğunun kaybolma ihtimali fazladır. Özellikle konuşmanın başında uzun cümle ile kafalar karışırsa, konuşmanın arkasını kimse dinlemek istemez. Ne kadar uzun cümleler kurulursa dinleyiciler konuşmacıyı dinlerken o kadar dağılırlar.16

**3. Konuşma Provasının Yapılması**

Biz 2 ya da 3 yaşından sonra konuşmaya başlarız. Bugüne değin de her gün konuşuyoruz. Öyleyse konuşma için ayrıca bir provaya ne gerek var ki? Kuşkusuz günlük konuşmalarımız için bu doğrudur. Ancak,”bir topluluk önünde konuşma” için aynı şeyi söyleyemeyiz. Çünkü günlük konuşmalarımız çeşitli yönlerden bir topluluk önünde yapacağımız konuşmadan ayrılır. Günlük konuşmalarımız için gerekli olmayan prova işi, özel amaçla hazırladığımız toplum önünde yapacağımız konuşmalar için zorunlu bir gereksinmedir.

Her başarı ve beceri bir ön hazırlığı gerektirir. Söz gelişi, bir futbol takımını düşünelim. Maça hazırlanmak için oyun alanında birçok çalışmalar yaparlar. Bir oyun sahneye konmadan önce oyuncularca birçok kez provası yapılır. Aynı şeyi, konuşma içinde söyleyebiliriz.

Konuşma provasına konuşmamızın planını yapıp bunu metne dönüştürmeden başlamamalıyız. Neyi, nerede söyleyeceğimizi belirlemiş olmalıyız öncelikle. Bundan sonra konuşmamızın provasına başlayabiliriz. Provamız iki aşamada olabilir: İlk aşama, konuşma metni üzerinde yapacağımız okuma çalışmalarıdır. Bunu için şöyle bir sıra izleyebiliriz:

1. Konuşma planımızı ya da metnini birkaç kez sessizce okumalıyız. Dikkatimizi özellikle metnin nirengi noktaları üzerinde yoğunlaştırmalıyız.

2. Konuşma planımızı ya da metnimizi en azından bir kez sesli okumalıyız.

3. Metne ve plana bakmadan konuşmamızı yapmalıyız. Belirli noktaları anımsamıyorsak, metne bakmadan anımsamaya çalışmalıyız. Takıldığımız, durakladığımız yerler için ürküye düşmemeliyiz. Bu denemeyi birkaç kez yinelemeliyiz.

4. Konuşma metnini ya da planını yeniden sessizce okumalıyız. Okurken de ana noktalar üzerinde düşünmeliyiz.

5. Konuşmamızı yapmayı bir bütün olarak yeniden denemeliyiz.

6. Konuşma metnini doğal ve bağımsız bir biçimde sunmaya hazır olduğumuza karar vermeliyiz.

Altı maddede toparladığımız bu çalışmanın ereği, konuşma metnini ya da planını ezberlemek değildir. Konuşmanın yapısını, düşünsel örgüsünü, nirengi noktalarını bir bütün olarak zihnimize yerleştirmektir.

1. Olanağı varsa, bir dost ya da yakın arkadaşımızın önünde konuşmalıyız. Arkadaşımızın konuşmamızla ilgili eleştirilerini dinlemeli, buna göre kendi konuşmamızı değerlendirmeliyiz.

2. Olanağımız varsa, bir boy aynasının karşısında konuşmamızı yapmalı, konuşmamızı yaparken yüzümüzün ifadesine, jest ve mimiklerimize dikkat etmeliyiz.

3. Konuşmamızı bir teybe kaydetmeli, eleştirel bir yaklaşımla kendi konuşmamızı dinlemeliyiz. Özellikle söyleyişimizi, ana noktaları belirtişimizi denetlemeliyiz. Kaydettiğimiz konuşmayı silmeye gerek yok; bir iki kaydederek yaptığımız gelişmeyi izlemeliyiz.

4. Konuşmamızı prova ederken gerekirse kimi ayrıntıları atabilir, bunların yerine yenilerini ekleyebiliriz.

5. Provamızın özellikle sesimizin idaresi, bedensel davranışlarımızın düzeni açısından belirli bir katkısı olmasına özen göstermeliyiz.

6. Fakat gereğinden fazla prova yaparsanız spontaneliği öldürürsünüz, bu durumda “Tabii Olun” ilkesi ortadan kalkmış olur.

**4. Sunuş İşlemi**

**a) Konuşma Hızımız Nasıl Olmalı?** Hangi sunuş biçimini yeğlersek yeğleyelim, konuşma hızımızı iyi ayarlamamız gerekir. Çevrenizdeki kişilere dikkat edin, kimileri çok hızlı, kimileri de çok yavaş konuştukları için, konuşmaları anlaşılmaz. Konuşma hızı, başarımızı etkileyen etkenler arasında önemli bir yer tutar.

Nedir konuşma hızının ölçüsü? Konuşma uzmanları, olağan konuşma hızının dakikada 125-175 sözcük arasında olması gerektiğini söylüyorlar. Bu ölçüye göre, dakikada 175 sözcükten fazla konuşuyorsak konuşmamızın hızı fazladır. Bunun gibi dakikada 125 sözcükten az konuşuyorsak konuşma hızımız yavaştır.

Yerinde ve zamanında, amaca uygun olarak yapılacak suskular, hem söyleyeceklerimizi vurgulamaya, hem de bizi dinleyenleri o yönde durup düşünmeye hazırlar. Dinleyicilerin dikkatlerini çekmeye de yarar. Öte yandan arada bir konuşma hızını değiştirme, suskulara yer verme, anlatılmak istenenleri daha iyi belirtmeye olanak sağlar.

**Etkili Konuşmada Dikkat Edilecek Unsurlar**

Bir konuşmada hem içerik önemlidir hem de anlatım biçimi yani sunum. İçeriği ön plana çıkaran konuşmacılar aktarış şeklini geriye attıklarında, konuşma sıkıcı olmaya ve dinleyen kişi ya da kişilere sıkıntı verip, konudan uzaklaşılmasına neden olur. Tabi ki diğer türlüsü de tehlikelidir. Yani eğer konuşmacı sadece sunuşu ön planda tutar da, içeriği boş verirse yine tehlikede demektir. Çünkü ikisinin de aynı ölçüde önemli olduğunu kabul etmek gerekir.

Ancak tüm bunların yanı sıra zaman zaman konuşmacının ne söylediği değil, nasıl söylediği bir parça daha ön plana çıkıyor.

Retorik’te Aristoteles etkili bir konuşmada kesinlikle bulunması gereken üç önemli unsurdan söz eder:

1. Konuşmada kesinlikle Mantık (logos) olmalı. Ancak Aristo sadece mantığın yetmediğini hemen ikinci bir unsurdan söz ederek açıklar.

2. Mantık yeterli değil, mutlaka Duygu (pathos) da bulunmalı. Konuşma üzerine yapılan çalışmalarda bu işin uzmanı Dale Carnegie konuya ilişkin olarak “İnsanla uğraştığınızda unutmayın, yalnız mantıklı bir yaratıkla değil aynı zamanda duygusal bir yaratıkla da uğraşıyorsunuz” demektedir.

3. Konuşmada karakter, düzen (ethos) de bulunmalı. İnsanlar hoşlandıkları, güvendikleri ve kendilerine güvenini hissettikleri kişilerle iş yapmak eğilimindedirler.

 “Doğumdan ölüme kadar uyanık kaldığımız saatlerin önemli bir kısmını konuşarak geçiririz. Bazı insanlar güzel ve etkili konuşurken, diğerleri o kadar iyi konuşmacı olmayabilirler. İyi konuşabilmek içinde öncelikle kelime hazinesinin zengin olması gerekir. Nasıl ki bir odalık tuğla ile bir apartman inşa edilmezse, kelime hazinesi eksik kişilerin saatlerce süren konuşmalar yapması beklenemez. Bunun yolu da bol bol okumaktan geçer**.**

Jest ve mimikler konuşmaya yardımcı olur ve etkiyi arttırırlar. Ama çok tabii yapılmalıdırlar.

Ne fazla ciddiyet, ne fazla samimiyet sıcak, akılcı, konusuna hâkim bir konuşma karşısındakini kesinlikle etkileyecektir. Konunuza hâkim olduğunuz tabii ki göstermelisiniz, ama tepeden bir ifade, her şeyi ben bilirim tarzı, karşıdakinde hemen kendini koruma güdüsünü harekete geçireceğinden, onu “karşı taraf” haline sokar.

Konuşurken örnekler vermek tabii ki konunun daha kolay anlaşılmasını sağlar, fakat fazlası da örneklerle uzatıyor izlenimini verir. Dozu önemlidir. “Ben” demekten mümkün olduğu kadar kaçınmalıdır. Genel bir ifade kullanılmalıdır.

İnsan ilişkileri iletişim üzerine kuruludur ve iletişimin temeli de dil kullanımıdır. Dil bilimciler, dilin yazılı anlamda nasıl kullanılması gerektiğinin kurallarını belirlemektedirler. Nesnelere ve olaylara yakıştırılan bu semboller dizisini etkili kullanmak ve sonuçta istenilen hedefe ulaşmak, o sembolleri kullanan bireylerin elindedir. Konuşurken unutulmaması gereken şey, anlamları ortaya çıkarabilmek için doğru bağlantıların kurulması gerekliliğidir. Kullanılan sözcükler bir takım sembollerdir. Bu sembolleri herkesin doğru ve aynı anlamda algılayabilmesi için konuşmacının kimlere seslendiğini çok iyi biliyor olması gerekir. Kullanılan dilin karşı tarafa ne anlam ifade ettiğinin bilinmesi bir konuşmacının dikkat etmesi gereken konuların başında gelmektedir.

Topluluk ya da grup önünde konuşma sırasında en çok yaşanan durum heyecandır. Heyecanlanmamak çoğu zaman olanaksızdır, ancak heyecanlanmaktan hiçbir zaman korkmamak gerekir. Heyecanlanılmadığı zaman korkmak gerek, çünkü bir şeyler yavan ya da sıradan olacak demektir. Heyecan bir konuşmacıda mutlaka bulunması gereken bir özelliktir. Bir konuşmacının yakıtıdır heyecan. Ancak heyecan konuşmacıyı mutlaka desteklemeli, kösteklememelidir. Heyecan kontrolünün üç önemli basamağı vardır. Eğer bu basamaklara göre hazırlanılırsa, heyecan kontrol altına alınabilir.

1. Kafaca hazır olmak

2. Derin nefes almak

3. Hazırlık ve prova yapmak

Bir konuşmacı ne kadar iyi organize olabilirse konusuna olan hakimiyetini o kadar iyi ve daha az bir şekilde dinleyicisine aktarabilir.

**1. Kafaca hazır olmak:** Bu basamağın heyecanı azaltma oranı %10’dur.

**2. Derin nefes almak:** “Nefesinizi doğru almak sesinizi özgürlüğe kavuşturacaktır.” diyor ünlü ses teknikleri uzmanı Kristin Linklater. Bu basamağın heyecana etkisi ise %15’dir.

**3. Hazırlık ve prova yapmak:** Konuşma patoluğu olan Roger Burgraff ise “Pratik mükemmeli yaratır “ sözünü ufak bir değişiklikle söylüyor: “Mükemmel pratik, mükemmeli yaratır.” Bu basamağın heyecanı azaltmaktaki etkisi ise %75’dir.

Görüldüğü gibi işin önemli bir kısmı hazırlanmak, prova yapmak ve çalışmak üzerine kurulur.

Konuşmayı tanımlayacak olursak; ses, mimik ve jestlerden oluşan karmaşık bir görüntüye konuşma diyebiliriz.

Düşünce + Söz + Ses = Etkileyici konuşma

BÖLÜM 2

**Dinleme**

Epiktetos'un dediği gibi "bir güzel söz söyleme sanatı varsa bir de güzel dinleme ve anlama sanatı vardır". Her şey den önce, günün büyük bir zamanı dinlemekle geçer, sınıfta, evde, toplantıda, işyerinde, yolda, televizyonda, radyoda o kadar konuşma var ki, bütün bunlara dikkat verilecek olsa sinir sistemi yorulur. Sinir sistemi kendini korumak için dikkati her zaman yoğun bir odak noktasında tutamaz. Ancak “ilginç” bulduğu, başka bir deyişle, o anda içinde bulunduğu fizyolojik ve psikolojik gereksinmeler çerçevesinde anlamlı olan noktalara dikkati toplar. Karnımız açsa, yiyecek konusu, sınavlarla ilgiliysek sınav konusu dikkatimizi çeker. Belirli bir kimseye karşı özel bir ilgimiz varsa, onun adı geçtiği zaman “kulak” kesiliriz.10

Dinleyici, olağan bir konuşma eyleminde söylenenlerin anlamlarını gözleri ve kulaklarıyla alır. Dinleme, görsel ve işitsel simgelere tepki olarak tanımlanabilir.

Gündelik konuşmalarımızda, dinleyen, konuşanın simgesel davranışını hem görür, hem işitir. Konuşmanın içerdiği mesajı gözleri ve kulaklarıyla alır. Bu durum konuşma eyleminde dinleyici rolünde bulunan kişinin, aslında, hem dinleyici, hem de gözlemci olduğunu ortaya koymaktadır.

Sözlü iletişimde konuşanın rolünü önemsemek, öte yandan dinleyenin rolünü küçümsemek doğru değildir. İletişimin başarıya ulaşmasında en büyük payın konuşana ait olduğu sanısı bir yanılgıdır. Gerçekte, iletişim eyleminin istenilen sonuçlara ulaşmasındaki çaba ve sorumluluk konuşan ile dinleyen arasındaki ortaklaşa bir temele dayanır. Konuşanın amacına varabilmesi ancak bu ortaklık sağlandığı ölçüde gerçekleşebilir.

İletişim, her zaman konuşan ile dinleyen arasında bilgi, beceri, tutum, davranış yönünden bir etkileşimi gerektirir. Eğer bu yönde, konuşanla dinleyenden birinde bir eksiklik, bir yetersizlik kendini gösterirse iletişim sağlanamaz. Bunun sonucu olarak konuşan da, dinleyen de ilişkisiz kalmak yüzünden ilgisiz hale gelir. Oysa iletişimin etkili ve başardı olabilmesi için, konuşanın da dinleyenin de kendi benliklerinin üstüne çıkmaları, iletişim sürecinde paydaş olan bu kişilerin olanakları elverdiği ölçüde birbirlerini anlamaları zorunludur.

**a) İşitme-Dinleme Süreci**

İşitme ile dinleme birbirleriyle ilişkili, ancak birbirlerinden ayrı eylemlerdir. İşitme fizyolojik, dinleme ise psikolojik bir süreçtir. Dinleme, duymaktan farklıdır. Duyma sesleri fiziksel olarak algılama sürecidir. Dinleme süreci ise, seslerin anlamlarını zihinsel olarak belirlemekle ilgilidir. İşitme-dinleme süreci aynı zamanda iletişim-öğrenme sürecidir.

Fizyolojik olarak, işitme; ses dalgalarının dış kulaktan kulak zarına iletildiği, orta kulakta mekanik titreşimlere; iç kulakta da beyine giden sinir akımlarına dönüştüğü bir süreçtir.

Dinleme adı verilen psikolojik süreç, bireyin, seslerin ve konuşma örüntülerinin farkında olmasıyla ve onlara dikkatini vermesiyle başlar. Belli işitsel işaretleri tanıması ve hatırlamasıyla sürer ve anlamlandırmasıyla son bulur.

İletişim düzeyi, dinleyicinin dikkatini konuşana vermemesi nedeniyle azalır. Etkin olmayan dinlenmede karşımızdaki daha sözünü tamamlamadan hemen fikrimizi ortaya koymaya çalışırız.

**b) Aktif Dinleme:** Dinleme bir beceridir ve bu beceri bir takım ilke ve yöntemlerle çok daha etkili bir şekilde kullanılabilir. İnsan iletişiminin yaklaşık %90 ı sözel olarak yapılmaktadır. Bu iletişinin ancak yarısı kısa bir süre sonra hatırlanabilir. Aradan daha fazla zaman geçtiğinde ise %20-25 ini bile zor hatırlarız. İnsan sinir sisteminin özelliği gereği dinlendiğinden çok daha hızlı düşünür ve bu sebeple de dinlerken dikkati çok kolay dağılır. İnsanın sinir sistemi dakikada 200-250 kelimelik bir konuşma hızını anlama kapasitesine sahip olmasına rağmen, normal konuşma hızı dakikada 40-70 kelime arasındadır. Böylece insanın dinlenmede olduğu her dakika içinde kafası 160-180 kelimelik bir süre boş kalır ve bu süre adeta dikkatin dağılmasını teşvik eder.

Bütün bu nedenlerden dolayı etkili dinleme ilke ve yöntemlerini öğrenmek ve bunları uygulamak daha da önem kazanmaktadır.

Etkili dinleme sadece söylenilenleri duymak değil, aynı zamanda bu söylenenleri önemli bulmak, kavramak ve değerlendirmektir. Ayrıca etkin dinleme aktif bir süreçtir. İyi bir dinleyici öncelikle bütün dikkatini konuşmacıya yoğunlaştırarak, onunla göz iletişimi kurar. Onu dikkatli bir şekilde dinlediğini belli etmek için sözlü veya sözsüz mesajlar verir. Örneğin “evet”, “haklısınız”, “sizi anlıyorum” şeklinde sözlü mesajlar iletir. Ya da aynı fikirdeyse başını sallar, gerektiği yerde gülümser. Böylece karşısındakini dinlediğini belli edecek, sözlü ve sözsüz mesajlar yollamış olur. Ayrıca iyi bir dinleyici konuşmacıya yaklaşır. Çünkü insanlar psikolojik olarak hoşlandıkları kişiye yaklaşma, hoşlanmadıklarından da uzaklaşma eğilimindedirler.

Konuşmacının anlattıklarını bir başkasına aktarmak zorunda olduğunuzu düşünerek dinleyin. Böyle düşünmek, sizi daima canlı, uyanık ve dikkatli tutacaktır.

Karşınızdakinin sözünü asla bölmeyin. Konuşmacının sözünü kesmeden dinlemeyi öğrenin. Hemen söylemeniz gereken bir şey olsa bile, en azından konuşmacının cümleyi bitirmesini bekleyin. Unutmayın konuşanın sözünü bölmek, onun ayaklarına basmak kadar büyük bir kabalıktır.

Konuşmacının sözünü kesmeden, özellikle duraklamalarda, konuyu biraz daha açmasını isteyebilirsiniz. Mesela “şu noktayı biraz daha açabilir misiniz?”, “söyledikleriniz çok ilginç!”, “devam etmek ister misiniz?” şeklinde açık uçlu ve kapı aralayıcı sözlerle konuşmacıyı yüreklendirebilirsiniz. Böylece karşınızdakine iyi bir dinleyici olduğunuzun mesajını vermiş olursunuz. “Kapı aralayıcı” veya “konuşmaya çağrı” da diyebileceğimiz bu teknik, çok etkileyici bir dinleme yöntemidir.

Kapı aralayıcı sorular karşınızdaki insanı daha iyi tanımanıza da yardımcı olur. Karşınızdaki kişinin ilgisini çekecek, basit sorularla konuşmayı açarak sürdürün. Onun ilgi alanlarını yakalayabilirseniz, sohbet çok sevimli ve canlı geçer. Böylece karşınızdaki insanı kendisi hakkında konuşmaya teşvik etmiş olursunuz.

Büyük düşünür Aristo: “Konuş ki, göreyim seni” diyor. Öyleyse insanları daha iyi tanımak için konuşturmalıyız.

İnsanlar sorunlarını anlatırken çok ciddidirler. Bu esnada onlarla alay etmek, dalga geçmek, onları iyi dinlememek ayıptır ve ilişkileri bozar.

Söylemek istediklerinizi, konuşmacının sözleriyle pekiştirdikten sonra söyleyin. Örneğin kendinize ait fikirleri söylemeden önce, “sizin de belirttiğiniz gibi....; ancak....” diyerek söyleyeceklerinize devam edin.

İyi bir dinleyici hem konuşmacıdan etkilenir hem de onu etkiler. Yani karşılıklı bir etkileşim söz konusudur. Konuşmacıyla bu tür bir ilişki kurabilmek için, onun duygu dünyasına girmek gerekir. Ayrıca dinlediğimiz kişiyi anladığımızı da ona hissettirmeliyiz.

İnsanlarla anlaşabilmek için hem iyi bir dinleyici hem de iyi bir konuşmacı olmalıyız. Dinlemesini öğrenmeden, iyi bir konuşmacı olmamız da mümkün değildir zaten. Bilgelik yolunda ilerleyebilmek için, etkili bir dinleyici ve harika bir konuşmacı olmak gerekiyor.

Birçok insan dinleme sırasında ki boş düşünme vaktini yeterince iyi kullanmamaktadır. İnsanların daha iyi dinlemelerini sağlamak için yapılması gereken en önemli şeylerden biri, dinlerken boş düşünme vakitlerini verimli olarak kullanmalarını öğretmektir.

***Satır Aralarını Dinleyin*:** Büyük sıklıkla, aslında bambaşka şeyler anlatmak istiyorken başka şeyler söyleriz. Katılımcılarınız da bunun aynını yapıyor olabilirler. Bu nedenle, şu öneriyi hatırlatmak önemlidir: “Benim *söylediğimi* dinleme, benim *söylemek istediğimi* dinle.”

***Fikirleri Dinleyin*:** Her konuşmacının mutlaka bir amacı vardır ama bu amaç her zaman konuşmanın içeriğine uymayabilir. Konuşmacıyı dinlerken, kafanızı geleneksel değerlendirme düşüncelerinden arındırın ve kendinize şu soruyu sorun: Konuşmacının amacı nedir? Dikkatlice dinleyin ve konuşmacının perspektifi hakkında fikir sahibi olun. Genel çerçeveyi ve bakış açısını anlamaya çalışın. Dikkatli bir dinlemeyle, değerlendirme üzerinde yoğunlaşmaksızın, yeni detaylar öğrenebilir, yeni fikirler kazanabilir, yeni görüş açısı geliştirebilir ve belki de başkalarının da sizi dinlemeleri için bir yükümlülük yaratabilirsiniz.

 ***Tutum ve Davranışları Dinleyin:*** Davranışlarımız, tutumlarımızın bir yansımasıdır ve tutumlarımız da güdülerimizle şekillenmektedir. Bir kimsenin güdülerini anlayabilmek için, diğer insanlar, gruplar ve fikirler hakkındaki ifadeleri dikkatle dinlemelisiniz. İnsanlar başkaları hakkında yaptıkları yorumlarda kendi tutumlarını göz önüne sererler. Araştırmacılar insanların, birbirlerinden ve tartıştıkları gruptan tamamen ayrılmadıkça kendi tutumlarını başka insanlara bağladıklarını ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle, ilgiyle dinleyin ve ters bir tutum ya da davranışın sizi dinlemekten alı koymasına izin vermeyin.

***Başkalarının Duygularını Sezin*:** İyi bir dinleyicinin en iyi özelliği muhtemelen sevgileridir. Kendini başkalarının yerine koyabilme ve olayları onların bakış açısıyla görebilmek için içtenlikle çabalama gibi özellikler tüm eğitimcilerin geliştirmeleri gereken birer yetenektir. Dinleme, geliştirilebilen aktif bir sanattır. Sezgisel dinleme ise sonradan öğrenilebilen anlatılması zor bir sanattır. Örneğin; “Niçin böyle hissettiğini anlayabiliyorum” ifadesi derhal karşınızdakine sizin adil olmaya çalışıyor olduğunuzu anlatacaktır. Sezgilerinizi kullanmaya çalışın ve dinlemedeki etkinliğinizin artmasını izleyin.

**Etkili Dinlemenin Önündeki Engeller**

**1.Sözel engeller**

* Konuşmak
* Tartışmak
* Farklı sohbetler yapmak
* Gereksiz sorular sormak
* Konuyu değiştirmek
* Konunun etrafında dolanıp durmak
* Konuşmanın detaylarına hakim olmama
* Konuşmada çok fazla detay olması
* Konuşmanın çok uzun olması

**2. Davranışsal engeller**

* Göz temasından kaçınma
* Sıkılmış bir şekilde bakma
* Yanlış sinyaller gönderme: kafa sallama, ayağı ile ritm tutma gibi
* Esneme
* Devamlı suretle saate bakma
* Kağıtları hışırdatmak
* Yanlış yorumlanabilecek hareketler yapmak

**3. Psikolojik engeller**

* Utangaçlık
* Sinirlilik
* Göz korkutmak
* Otoritenin yanlış kullanılması
* Kişisel çatışmalar
* Önyargılı olma
* Adam kayırma
* Irk, cinsiyet, yaş ve eğitim seviyesine göre ayrımcılık yapma

**4. Fiziksel engeller**

* Gürültü
* Diğer kişiler
* Dışardan gelen gürültü ya da müdahaleler
* Telefon, bilgisayar ve diğer teknik donanımdan kaynaklanan gürültüler
* Yetersiz havalandırma
* Aşırı sıcaklık
* Aşırı soğukluk
* Rahatsız eden döşeme
* Çok uzun süreli oturma
* Rahat şekilde oturamama

**BÖLÜM 3**

**SÖZSÜZ İLETİŞİM (BEDEN DİLİ)**

Toplumu oluşturan tüm bireyler farkında olarak veya olmayarak, gündelik yaşamında mutlaka sözsüz iletişimi kullanmaktadır.

Sözsüz iletişimi yani en genel ifadesiyle, hareket dilini öğrenmek, her bireyin çevreyi algılayışını, olaylara bakışını, bir başka deyişle, kurduğu iletişimi kolaylaştıran bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlıklı bir iletişim gerçekleştirebilmek için, sözsüz iletişimi oluşturan kavramları tanımanın gerekliliği de buradan kaynaklanmaktadır.

Sözsüz iletişim, iki insan arasındaki mesafe ile başlar; duruş, oturuş, giyim-kuşam, yüz ve bedenin biçimi, selam, mimik, jest, hareket gibi birçok öğeden oluşan geniş bir yelpaze içinde sürdürülür. Sözsüz iletişimde insanın içinde bulunduğu alan; bu alan içerisinde yapılan hareketler, baş, el, kol hareketlerinin oluşturduğu jestler; yüzün değişik ifadeleri, yani mimikler rol oynar. Kısaca, sözsüz iletişimde ileti, hareketlerden oluşur. Bu hareketlerin bir bölümü içgüdülerden, dürtülerden, güdülerden kaynaklanır. Bir bölümü öğrenilir ve taklit edilir.12

Kişiler arası iletişimlerde, hem sözlü, hem de sözsüz mesajlar aynı anda kullanılır. Bu konuşmalarda, mesaj alışverişinin ancak küçük bir bölümünü sözlü mesajlar oluşturur. Yüz ifadeleri, el kol hareketleri, bedenin konumları ve sesin yükselip alçalmasıyla gönderilen sözsüz mesajlar iletişimde kullanılan mesajların daha büyük bir bölümü kapsar.

İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin, yalnız söylediklerini değil, yüz, el, kol ve bedeniyle yaptıklarını da dikkate alır. Kimi zaman insanların duygularını anlamak gerçekten zordur. Kendilerine soramazsınız, çünkü ne hissettiklerini çoğunlukla söylemek istemezler. Bu kişilerin kafalarının içine girip ne hissettikleri öğrenilemeyeceğine göre, yüz ifadelerine, beden belirtilerine bakarak, o anda nasıl bir duygu içinde olduklarını anlamaya çalışırız. Bedensel belirtileri anlayabilmek, için, bu belirtilere duyarlık kazanmak gerekir.13

Beden dilinin, sözcük diline sahip konuşma diline eşit derecede, anlatım gücü vardır. Gerekli olan, bu anlatım olanağının dilini iyi bilmektir. Ünlü iletişim kuramcısı Marshall Mcluhan’ın kitle iletişimi için öne sürdüğü deyişi sözsüz iletişime uygularsak,”beden mesajdır”.

**a) Yüz ifadeleri**

Yüz, insan vücudu içerisindeki en çok dikkat edilen ve iletişimde kullanılan bölgedir. İnsan bedeninin en dikkat çeken yeri yüz, yüzde ise en çok dikkat çeken yer gözlerdir.

İki insan arasındaki gerçek iletişim göz göze gelmekle başladığından gözlerin ve bakışın büyük bir anlam ve önemi vardır. Bir kimse gözünüze bakıyorsa size ilgi duyuyor demektir. Karşısındaki insan ya da nesneye ilgi duyan insanın gözbebekleri açılır. Öte yandan bir kimse, gözünü gözünüzden kaçırmakla, sizden bir şey saklamak durumunda olduğunu ifade edebilir. Bu nedenle karşısındakini etkilemek isteyen insanlar gözlerinin içine bakarak konuşur.

**b) Jestler ve Mimikler**

Yüz kaslarının anlatım amaçlı kullanımı mimikleri; baş, el, kol, bacak ve bedenin kullanımı da jestleri oluşturur. Jest ve mimikler "esas" ve "ikincil" olarak ikiye ayrılır.

Esas jest ve mimikler, düşünce ve duygularımızı destekleyen, onları somutlaştıran hareketlerimizdir. Örneğin sohbet sırasında göz kırpma, baş sallama, kolları açma gibi işaret ve hareketler iletmek istediğimiz ve programladığımız bir mesajı içeren jestlerdir. Öte yandan kendiliğinden gelen ve hiç beklemediğimiz bir anda bizi yakalayan esneme ya da hapşırma gibi durumlarda bile jest söz konusudur. Esas olarak anlatıma katkıda bulunmayan ve kendiliğinden (refleksiv olarak) ortaya çıkan bu hareketlere ikincil jest ve mimik denir.

Esas jest ve mimikler; biyolojik kökenli ve temel duygulan dile getiren "anlatım jest ve mimikleri", gelenek ve göreneklere göre olması gereken davranışların oluşturduğu "toplumsal jest ve mimikler" ve bir öykünmeyi ya da tanımlamayı yansıtan "mimik jestler" olarak üçe ayrılır.

Anlatım jest ve mimikleri özellikle yüz ifadelerinde ortaya çıkan, biyo-psikolojik kökenli temel duygulan dile getiren hareketlerdir. Mutluluk, korku, öfke, şaşkınlık, üzüntü ve tiksinti duygulan ile ilgili bu hareketler hemen hemen tüm insanlarda ortaktır.

 Toplumsal jest ve mimikler, toplumsal gereklere bağlı olarak gösterilenlerdir. Bireyin toplumsal konumu ve rolü gereği yaptığı ve yapmak zorunda olduğu hareketlerdir. Örneğin, işyerinde karşılaşan iki kişinin selamlaşması, bir üstün geldiği zaman astın saygı gereği ayağa kalkması gibi hareketler bu türdendir.

Mimik jestler grubunda ise tiyatro oyuncularının, pandomim sanatçılarının oyun gereği yaptıkları hareketleri, taklitleri, bir olayı ya da bir eylemi anlatan şematik jestleri görmekteyiz.

**c) Baş hareketleri**

Başın yukarı, aşağı yönlere ve yanlara olan hareketleri söz konusudur. İnsan, kendisine yakın bulduğu ya da kendi görüşüne yakın görüş belirten kişilere doğru başıyla hafifçe yakınlaşır, uzak bulduğu ya da kendisininkinden farklı görüşler belirten kişilerden başıyla hafifçe uzaklaşır. Bu küçücük hareket, insanın gerçek duygularını ortaya koyması açısından büyük önem taşır.

Başın bu anlatım jestlerinin (şematik baş jestlerinin) bedenin merkezinin duruşu ile birlikte değerlendirilmesi daha doğru bir fikir verir. İnsanın şematik baş jestleri oldukça çeşitlidir. Şematik jestler arasında en çok kullanılan "evet" ve "hayır" jestleridir.

Yapılan araştırmalar başın yukarıdan aşağıya doğru sallanma hareketinin "evet" anlamına geldiğini, sağ ve sola sallanma hareketinin ise "hayır" anlamında algılandığını ortaya koymuştur.

Bundan başka başın çok küçük hareketleri ile karşımızdaki insanları cesaretlendirici, destekleyici ya da reddedici mesajlar veririz. Bu küçük mesajlar insan ilişkilerinde büyük önem taşır. Örneğin karşımızdaki kişinin söylediklerini dinlerken başımızı hafifçe yukarı kaldırmamız, konuşan kişide büyük rahatsızlık yaratır. Büyük bir olasılıkla söylendiğini tekrarlamaya veya sesini yükseltmeye başlar. Buna karşılık başımızı öne doğru hafifçe sallamamız, karşımızdaki kişide "anlaşılıyorum" duygusunu yaratır, rahatlık verir ve iletişimi kolaylaştırır.

**d) Dokunma**

Farklı bedensel temaslar kurarak, karşımızdakine çeşitli mesajlar vermeye çalışırız. . Örneğin, birisinin elini öpüp başımıza koyduğumuzda, onun bizden büyük/üstün olduğunu kabul ettiğimizi gösteririz. El sıkıştığımızda, karşımızdakini kendimize en azından bir ölçüde eşit kabul ettiğimizi göstermiş oluruz. Karşımızdakinin dostluğunun bizim için özel bir önemi olduğunu göstermek istediğimizde, elini avuçlarımızın arasına alarak, sıkarız. Bir başka dostluk gösterme şekli karşımızdakinin koluna, omzuna, dokunmak, yakasındaki görünmeyen tozları silmektir.

Diğer sözsüz iletişim şekilleri gibi bedensel temasın anlamı kültürden kültüre değişebilir. Örneğin ülkemizde iki erkeğin, el ele, kol kola dolaşmaları bir dostluk ifadesi olarak kabul edilip yadırganmazken, bazı ülkelerde, cinsel içerikli bir gösteri olarak yorumlanabilir.

İnsanlar arasında yakınlık ve sevgi duyguları, dokunma davranışlarıyla da dile gelir ve güçlenir. Dokunma duyumuz gelişmemiz için yeme, içme kadar önemlidir. 19 uncu yüzyılın sonlarında 20 inci yüzyılın başlarında yetimhanelerde ölen çocuk oranı çok yüksekti. O zamanki hekimlik çocuğun sadece biyolojik beslenmesine, temiz çevrede bulunmasına önem veriyor, fakat psikolojik ihtiyaçlarının olabileceğini düşünmüyordu. Yıllar sonra yapılan araştırmalar, bebeklerin gıda yoksunluğundan değil, kucağa alınıp sevilmemekten kaynaklanan çeşitli ruhsal kökenli hastalıklardan öldüğünü ortaya koydu. Bu araştırmalardan sonra, batı ülkelerinde bugün bebeğin günde birkaç kez kucağa alınıp sevilmesi, onunla konuşulması yöntemi uygulanmaktadır. Çocukların kucağa sık sık alınması yönteminin uygulanmasıyla ölüm oranında büyük bir düşme gözlenmiştir.

Ne var ki her dokunma biçimi güzel duygularla ilgili değildir ve olumlu olarak algılanmaz. Birisinin omuzuna elini koymak destek vermek anlamına gelebileceği gibi, bir üstünlük belirtisi de olabilir.

**e) Giyim Kuşam**

İnsanoğlu şu ya da bu biçimde, az ya da çok örtünmeye başladıktan sonra kullandığı giysiler ve süsler de toplumsal statü ile ilgili özellikler kazanmıştır. Kişinin toplumsal statüsü, onun toplumda yaptığı işler ve üstlendiği roller tarafından belirlenir. Toplumsal tabakalaşma ve farklılaşmanın olmadığı toplumlarda bile, en azından cinsiyete, yaşa, belli becerilere ve ayrılıklara göre insanlar değişik rolleri üstlendiklerinden giyim, kuşam ve süsler de bu rollere göre biçim ve anlam taşırlar. Giyim-kuşam bireyin, sözleri ve bedeni kadar, beğenilerini, o anda içinde bulunduğu ruhsal durumu, karşısındakilere verdiği önemi, değeri yansıtır. Yerine, zamanına uymayan giyim kuşam çok değerli nice sözün üstünkörü dinlenmesine ve yanlı olarak algılanmasına yol açabilir.

İnsanın başka insanların karşısına mümkün olduğu kadar temiz, düzenli, bakımlı ve iyi giyimli olarak çıkması; yani insanın kendine bakması, kendisine ve çevresine olan saygısının bir göstergesi olarak düşünülmektedir. Kendi bakımına ve dış görünüşüne hangi nedenle olursa olsun özen göstermeyen bir kişi, başkalarından da kendisine saygı beklemiyor anlamı verebilir.

Günümüzde giyim konusunda çok büyük bir çeşitliliği yaşamamıza karşın dikkat etmemiz gereken, giyimimizin karşımızdakini etkilediğini bilmek ve bu etkinin toplumun hangi kesiminde nasıl olacağını önceden ve bilinçli bir biçimde saptayabilmektir.

**f) Mekan Kullanımı**

İnsanlar, kendi çevrelerinde oluşturdukları boş mekanlar yoluyla da, iletişimde bulunurlar. Başka insanlarla olan uzaklığımızı ayarlayarak, onlara uzak ya da yakın durarak, bir takım mesajlar iletiriz. Sevdiğimiz insanlara yakın durmayı tercih ederken daha az sevdiklerimizle aramızda biraz daha fazla mesafe bulunmasına dikkat eder, hiç tanımadığımız insanlara ise daha da uzak dururuz. Kişisel mekanın nasıl kullanılacağı konusunda kişiler arasında bir takım farklılıklar, bulunabileceği gibi, kültürler arasında da bazı farklılıklar vardır Genelde günümüzdeki batı kültüründe kişisel mekanlar daha büyük, Doğu ve Akdeniz kültürlerinde kişisel mekanlar daha küçüktür. Yani doğulu, Akdenizli insanlar bu arada bizim insanlarımız batılılara oranla daha az rahatsızlık duyuyor olabilirler. Değişen yaşam şartları içinde, insanlarımızın mekan kullanımına ve kalabalığa ilişkin tavırlarında değişimler olmuştur.

Mekanların kullanılış şekli dostluğun bir göstergesi olabileceği gibi statünün de göstergesi olmaktadır. Genelde, önde olmak, yüksekte oturmak, yüksek statü anlamına gelir. Krallar, sultanlar, yüksek rütbeli yöneticiler, din adamları, bilginler ve zenginler önde yürürler; yargıcılar, profesörler, yüksek kürsülerde otururlar Önde yürümek yüksek statünün işaretidir. Ama, önde yürüyenlerle arkada yürüyenler arasında statü farkından doğan bir kopukluk ortaya çıkabilir. Çünkü, en azından öndeki kişi ile arkasındakiler, yüz yüze iletişimde bulunmamaktadırlar. Statünün yarattığı bu sorun Nasreddin Hoca fıkrasında güzel bir şekilde irdelenmektedir. Nasreddin Hoca, eşeğiyle cemaatin önünde gittiğinde onlarla yüz yüze olamadığı, onlara sırtını döndüğü için sıkıntı duymaktadır. Cemaatin arkasından yürümesi ise, hocanın statüsü ile bağdaşmaz. Hoca bu sorunu, cemaatin önünde giden eşeğine ters binerek çözümler. Artık hem öndedir hem de cemaatle yüz yüzedir. Bulduğu bu çözüm yoluyla hoca yüksek statülü kişilerle halk arasındaki kopukluğu pek zarif bir biçimde parmak basmıştır.

 Cinsiyet farklılıkları açısından ele alındığında da, kadınların birbirine yaklaştığı, erkeklerinse daha uzak durmayı tercih ettikleri ortaya çıkmıştır.

 Sözsüz iletişimin kurulabilmesi için, iletişimde bulanan insanların doğal fiziki ortamdaki yakınlığı ve yönelmesi önem taşımaktadır.

 Antropolog Edward T. Hall, mekanın insan için oluşturduğu değere göre dört temel ayırım yapabileceğini söylemektedir:

1.Mahrem mesafe

2.Kişisel mesafe

3.Sosyal mesafe

4.Kamusal (genel, topluma açık) mesafe

 **1. Mahrem Mesafe:** En yakın uzaklık biçimidir. Cilt temasıyla, otuz-otuz beş santimlik mesafeyi kapsar. Mahrem alan adı da verilen bu uzaklık, adından da anlaşılacağı gibi yakın olunan, güvenilen yada duygusal bakımdan çok yakın hissedilen kişilerin girmesine izin verilen mesafedir. Örneğin sevgililerin veya anne ile bebeğin ilişkisi bu kapsama girmektedir.

 Bu uzaklık, kişilerin davranışlarını da etkilemektedir. İstenmeden bir kişinin mahrem uzaklığına giriyorsak (asansörde, toplu taşma aracında vb.) gerginleşerek, o kimse ile göz göze gelmemeye çalışırız.

 **2. Kişisel Mesafe:** Ortalama olarak yarım metre ile bir metre arasında bulunmaktadır. Birbirlerini tanıyan ve rahat konuşan iki insan, bu mesafede kendilerini rahat hissetmektedirler. Bu uzaklık aynı zamanda, bireyin egemenliği altında tutmak istediği ve hareket için gereksinme duyduğu en az uzaklığı göstermektedir.

 **3. Sosyal Mesafe:** Genelde seksen santimle iki metre arasında değişmektedir. İşlerin rahatça konuşulduğu, resmi ilişkilerin sürdürüldüğü bölge, bu çemberdir. 80-110 santim arasında, satıcı, müşteri ilişkileri ya da meslektaşlar arasındaki diyaloglar sürdürülür. Bir iş yerindeki ast, üst hiyerarşisi içerisindeki insanlar, astın üstüne duyduğu saygı derecesine bağlı olarak, üstüyle arasındaki sosyal bölgenin en uç sınırında durmaya gayret etmektedirler.

 **4. Kamusal (Genel Topluma Açık) Mesafe:** İki metreden başlayarak uzayan, genel topluma açık uzaklık, tanımadığımız kişiler içindir. Bununla birlikte, zorunlu koşullar nedeniyle örneğin, eğitimde öğretmenler, öğrenciler ile ilişkilerini düzenlemede, genellikle bu mesafe türünü kullanmak zorunda kalmakta; bu durum da öğretmen öğrenci ilişkisinin yabancılaşmasına neden olabilmektedir.

 Aradaki mesafe on metreyi geçtiği zaman, karşılıklı ilişki ve iletişim daha da zorlaşmakta, mesajların iletilme oranları çok daha kısıtlı olmaktadır.

 Kişilerin çevredeki mekanı kullanma biçimleri, onların sosyal yeri ve mevkii hakkında büyük ölçüde fikir vermektedir. İnsanların mevkileri büyüdükçe, kendilerine özgü kişisel mekanları da önem kazanmaktadır. Çalışanların kullandığı masaların ve odalarının büyüklüğü, sosyal mevkii ve gücü hakkında fikir verirken; çoğu iş yerinde yöneticilerin yemek yediği yerler, diğer çalışanlardan ayrı tutulmaktadır.

**BÖLÜM 4**

**YAZILI İLETİŞİM**

#  A. Not Tutma

Not tutma dinlenilenlerin, okunanların, gözlenenlerin veya düşünülenlerin ana noktalarının saptanarak kısaca kaydedilmesidir. Çok çeşitli amaçlar için not tutmak mümkündür. Öğrenilenlerin büyük bir kısmı çok kısa sürede unutulur. Bilgiyi saklamanın ve ilerde anımsamanın en etkili yolu not alma ve daha sonra bu bilgileri tekrarlamadır.

%100 öğrendiğimiz bir şeyin 20 dakika içersinde yarısını, 60 dakika içersinde %70'ini, gün sonunda da %80'ini unuturuz.

Okunanın %20'si, okunup sonra dinlenenin %40'ı, okunup dinlendikten sonra yazılanın %60'ı hatırda kalır.

Bu nedenle not tutmak gerekmektedir. Tutulan notlar ile unutmanın engellenmesi ve dinlenilenlerin kalıcılığının önemli bir şartı olan tekrarın gerçekleşmesi sağlanır. Herhangi bir konunun ileride anımsanması için notlara bakmak yeterlidir. Not tutanı edilgen durumdan etkin duruma getirir.

Birçok kişi etkili bir biçimde nasıl not alınacağını bilmez. Not alma kolay bir eylem değildir. İlkokuldan itibaren bu becerinin kazanılması ve geliştirilmesi gerekir. Not almada en önemli nokta, ana düşüncelerin bulunması ve özümsenerek kişinin kendi tümceleriyle yazmasıdır.

Not alma iki temel kaynaktan yapılır. Birincisi kitap, dergi, makale gibi yazılı kaynaklar, ikincisi ise dersler, konferanslar ve seminerler gibi konuşmacıyı dinleyerek sözel kaynaklardır.

**a)**  **Yazılı Kaynaklardan not tutma**

Ders çalışmak, herhangi bir konuda rapor hazırlamak veya başka bir amaç için yazılı kaynak veya kaynaklardan sizi ilgilendiren kısımlarının yazılmasına yazılı kaynaklardan not tutmak denir.

**Yazılı Kaynaklardan Not Tutmanın Esasları**

# Planlama ve okuma işlemi

* Kitabın veya makalenin hangi kısımlarının not tutulacağına dikkatlice belirlenmelidir.
* Tüm metin hızlı bir şekilde okunmalı veya gözden geçirilmelidir.
* Anlayıp anlamadığınızı sorular sorarak tüm metni dikkatlice okuyun.

# Yazma aşaması

* Bölümlere gerekirse paragraflara ayrılarak yazılmalıdır.
* Bölümlere numara verilmelidir.
* Genel noktalar yazılmalı, örnek ve detaylar yazılmamalıdır.
* Ana bölümler birbirinden ayrılmalı.
* Gereksiz bölümler atılarak not kısaltılmalıdır.

# Kontrol

* Metin ile notların karşılaştırılmasına “kontrol” denir.
* Bütün gerekli noktalar dahil edilmelidir.
* İlgisiz kısımlar nottan çıkarılmalıdır.
* Yazılanların doğruluğunun kontrol edilmesi gerekir.
* İfade biçimi açık ve net olmalıdır. Özellikle sunum amaçlı çalışmalarda o konu ile ilgili kişilerin anlaya bileceği düzeyde ifadeler oluşturulmalıdır.

# Temize Çekme

* Gerekiyorsa bölümlerin yerini değiştirin.
* Gerekiyorsa not alırken belirlediğiniz başlıkları ve maddelerin yerlerini değiştirin
* Gerekiyorsa anlaşılması için ifade biçimini değiştirin
* Not alırken kullanılan kısaltmaların karşılıklarını yazın.
* Kaynak gösterin (Yazar adı, kitap, dergi veya makalenin adı, cilt sayısı, basım yılı, vb)

**b) Sözlü Kaynaklardan Not Tutma**

Konuşmacının sunduğu konunun önemli kısımlarının not alınmasına sözlü kaynaklardan not tutmak denir. Bu yüzden söylenen her şeyi değil vurgulanan, tahtaya yazılan, ya da konuşmacının "önemli" olarak nitelendirdiği kısımlar yazılmalıdır.

Konuşmacının anlatış tarzından ve sesini kullanmasından nerelerin önemli olduğunu anlayabilirsiniz. Genel olarak önemli bir bilgi verilmeden önce konuşmacı şu şekilde davranır; birkaç saniye susarak dinleyicinin konsantre olmasını bekler, önemli noktayı, tekrar ve çoğu zaman başka örnekler kullanarak anlatır, yeni ve önemli bir kavramı anlatacağını düşünerek direk olarak bilgiyi vermek yerine konuya bir giriş yapar.

# Sunum öncesi

* Yeterli oranda kalem ve kağıt bulundurun.
* Konuşmacının üslubunu öğrenin.
* Konuşmacının konuşma tekniğine göre not tutma şeklinizi belirleyiniz.

**Planlama**

* Saat tarih konuşmacı ve konu belirtilmelidir.
* Satır araları açık yazılmalıdır. Daha sonraki eklemeler bu aralara yazılabilir.
* Kısaltmalar ve kendinize özgü şifreler kullanın.
* Mümkün olduğunca ana ve alt başlık kullanın.
* Kontrol için belirsiz noktaları işaretleyin. İsimleri ve bilmediğiniz terimleri büyük harfle yazın.

# Konuşma Sırasında

* Sürekli yazmayın yazmadan önce tüm detayları dikkatle dinleyin.
* Anlayamadığınız veya merak ettiğiniz konular hakkında mümkünse sorular sorun.
* Örneklerin hepsini yazmayın. Her konudan birkaç örnek yazmanız yeterli olur.
* Konunun en kısa biçimde ifade edilmesine yardımcı olacak anektod, deyim ve atasözlerinden yararlanın.

**Sunumdan sonra**

* İlk fırsatta bir plan çerçevesinde temize çekin.
* Bilmediğiniz kelimeleri kontrol edin.
* Kendi fikir görüş ve yorumlarınızı ekleyin

**B. Özet Çıkartma**

Herhangi bir kitabın veya yazının özü muhafaza edilerek kullanım amacına göre istenen detay ve kapasitede bir bütünlük içinde kısaltılmasına özet çıkarma denir. Yazılı kaynaklardan yararlanma tekniği kişiye tek başına kazandırılacak bir beceri değildir. Bu teknik, anlayarak okuma, not alma ve özet çıkarmadır.

Yazılı kaynaklardan yaralanmada her kaynağa verilecek değer, amacımıza göre değişir. Amacımız öğretim için bir konuyu incelemekse, ders kitabı en önemli kaynaktır. Amacımız belli bir konuda konferans hazırlamaksa, amacımızı en geniş ele alan kaynak veya kaynaklar önceliğimizdir.

Özet çıkarma sanıldığı gibi yazılı kaynaktakini aynen almak değildir. Özet çıkarmada esas olan, her paragrafta verilmeye çalışılan ana fikri saptamaya çalışmak ve saptanan ana fikri kendi cümlelerinizle yazmaktır.

**Özet Çıkarmanın Esasları**

Özet çıkarırken yazıdaki planı bozmamaya, yazının amacını yitirmemeye, ana düşüncesini ve onu destekleyen yardımcı düşünceleri belirtmeye ve yazıdaki anlamı korumaya çalışmalısınız. Gerek okurken gerekse yazarken konunun ana çizgilerini belirlemek çok gereklidir.

Özet çıkarırken önce temel kaynak bölümlere ayrılır. Her bölümün özeti ayrı kağıda yazılır. Bunu gerçekleştirmek, yazının çatısını gösteren şemayı oluşturmak demektir. Ana çizgileri oluşturmak için, okuduğunuz yazının başlıklarından yaralanabilirsiniz. Her bölüm başlığını o bölümün ana düşüncesini içerecek bir cümle biçiminde genişletiniz. En kolay özetleme paragraf paragraf yapılan özetlemedir. Sonra paragrafların ana cümlelerinden yararlanarak alt başlıkların yardımcı düşüncelerini yansıtan bir cümle durumuna sokunuz. Üçüncü, dördüncü aşamada alt başlıklar varsa birinci ve ikinci derecedeki düşünceleri belirttikten sonra üçüncü ve dördüncü derecedeki düşünceleri de birer cümle olarak belirleyebilirsiniz. Her aşamayı bir öncekinden içerde yazarsanız, bir, iki, üç, dört, beşinci derecedeki düşüncelerin ilk bakışta görünebilmesini sağlamış olursunuz.

Bazen yazılı kaynaklardaki cümleleri aynen almak zorunluluğu doğar. Böyle durumlarda, alınan cümle tırnak işareti içinde yazılır. O sözlerin kime ait olduğunu belirtmek için de parantez içinde kaynağın adı, yazarı, baskı yılı ve sayfa numarası belirtilir.

**Özetleme Biçimleri**

**1.** **Eserin tümünü esas alarak özetleme***:* Eserin tümünden çıkarılan özet türüdür. Çok uzun yazılarda ya da romanlarda, uzun öykülerde kullanılacak en uygun özetleme biçimi, budur.

**2.** **Bölümlere göre özetleme:** Eserin giriş-gelişme-sonuç ya da serim-düğüm-çözüm bölümlerinin ikişer üçer cümleyle özetlenmesidir. Uzun yazılardan ve roman, öykü türünden eserlerden özet çıkarmada bu yöntem kullanılabilir.

**3**. **Paragraf gruplarına göre özetleme:** Orta uzunluktaki yazılarda kullanılan özetleme yöntemidir. Metinde birbiriyle bağıntılı olan paragrafları ortak cümlelerde birleştirerek özet çıkartılabilir.

**4.** **Paragraf paragraf özetleme:** Orta uzunlukta ve kısa yazılarda kullanılan özetleme biçimi. Her paragraf, metnin ana düşüncesini destekleyen bir yardımcı düşünceyi içerir; bu düşüncenin belirlenmesi her paragrafın doğru bir şekilde özetlenmesini sağlayacaktır.

**C. Dilekçe**

Resmi kurumlara veya makamlara hitaben yazılan, bir dileği, şikayeti, öneriyi veya görüş bildirimini içeren yazılardır. Dilekçeler, konuyu 5-6 satırda özetleyebileceği gibi iş mektubu niteliğinde, 15-20 satır uzunluğunda da yazılabilir. Önemli olan, bir sayfayı geçmemesidir. Bir sayfayı geçmesi söz konusu ise, bilgi ve malzemeler dilekçe ekinde verilmelidir.

Mümkünse daktilo veya bilgisayarla yazılmalıdır. Okunaklı olmayan el yazısıyla yazılmış dilekçelerin, değerlendiren açısından etkisi olumsuz olur. Dilekçeler eğer zarf içinde gönderilecek ise fazla katlanmadan ve kırıştırılmadan zarf içine yerleştirilmelidir. Elden verilecekse, aynı şekilde kağıdın düzgün olmasına itina edilmelidir.

Gönderilecek kurumun veya makamın ismi büyük harflerle veya ilk harfleri büyük, diğerleri küçük olmak üzere, sayfa ortalanarak yazılmalıdır.

Dilekçelerde, resmi yetkililerin bir bakışta içeriğini anlayabilmeleri için “Konu:” başlığı oluşturmakta yarar vardır. Böylece yetkililer zaman kaybetmeden içerik konusunda aydınlatılmış olur. Ayrıca yetkililere çok sayıda dilekçe geldiğinden benzer konulu dilekçelerin sınıflandırılması ve dosyalanmasında da zaman kazanılmış olur.

# Dilekçenin İçeriği

**1. Giriş Paragrafı**

\* Kişinin kendisini tanıtması

\* Olguyu veya olayı tanıtması

\* Yazım nedenini açıklamasıyla başlar.

 **2. Gelişme Paragrafı**

\* İstek, temenni

\* Şikayet

\* Bilgi verme

**3. Sonuç Paragrafı**

Sonuç paragrafı genellikle kısa bir cümleciktir;

\* Gereğini emir ve izninize arz ederim

 Saygılarımla

\* Gereğini saygıyla izninize arz ederim

\* Gereğini saygılarımla izninize arz ederim

\* Gereğini ilginize arz ederim

 Saygılarımla

\*...Takdirinize sunulmuştur

\* Gereğini bilgilerinize sunarım

\* Bilgilerinize arz ederim.

**4. İsim ve İmza**

“Saygılarımla” sözcüğünden sonra, üç veya dört satır aralığı boşluk bırakılarak “Saygılarımla” sözcüğünün tam altına gelecek şekilde dilekçeyi gönderen kişi veya kişilerin isimleri yazılır.

**5. Ekler**

Bazen dilekçe, bir raporun ön sayfası şeklinde düzenlenebilir. Bu gibi durumlarda adresin altına “Ek :” uyarısı yazılarak ekin veya eklerin ne olduğu belirtilir. Birden fazla ek varsa sayı ile gösterilebilir. “Ekler” yazısı, isimden sonra bir satır boşluğu aralık verilerek, sola dayalı biçimde yazılır.

**6. Adres**

İsimden sonra bir satır aralığı boşluk bırakılarak, sol alt köşeye “Adres:” belirtecinin hemen altına yazılır. Dilekçenin konusuna göre, gerekiyorsa telefon ve fax numaraları adreste belirtilmelidir.

**BÖLÜM 5**

**VERİMLİ OKUMA**

Öğrenmek, enformasyon almak, deneyimlerimizi paylaşmak, günlük dertlerden uzaklaşmak, rahatlamak, hatta inançlarımızı pekiştirmek için okuyoruz. Okuma günümüzde en yaygın etkinliklerden biri haline geldi. Bu nedenle verimli bir okuma yapmamız gerekmektedir.

**A. Verimli Okumanın Unsurları**

# 1. Amaç Saptamak

Davranışlarımızın birçoğu bir amaca yöneliktir. Okuma da böyledir. Amaç anlamayı kolaylaştırır, dikkatimizi okuduğumuz şeye yöneltmemizi sağlar ve konsantrasyonumuzu yükseltir. Amacımız olduğunda neden okuduğumuzu biliriz ve okuduğumuz şeyi daha ilginç buluruz. Okuma işi daha zevkli hale gelir ve hayallere dalmamak için savaşacak yerde dikkatimizi kolaylıkla okuduğumuz şeye veririz. Okurken bir amaca sahip olmanın bir başka avantajı da, dikkatimizi önemli olan şeylere verip önemsiz şeyleri atlayabilmemizi sağlamasıdır. Birini beklerken vakit geçirmek için, zevk için, önemli bir bilgi edinmek için ya da okumanın iyi bir şey olduğuna inandığımız için okuyabiliriz.

Amaçlı okuma yazarla diyaloga girebilmemizi sağlar. Diyaloğa girmenin bir yolunun, metnin ortaya koyduğu düşünceyi ve ayrıntıları anlamak için sorular sorup bunlara cevap aramaktır.

Bir amacımız yoksa sadece sözcükleri okuyan, verimsiz ve pasif okuyucular oluruz. Bir paragrafı bitirdiğimizde, o paragrafın başında ne söylendiğini bile hatırlayamayız.

Zevk için ya da rahatlamak için okuduğumuzda bir amacımızın olmadığı zannedilebilir. Ama aslında zevk alma ya da rahatlama bizim amacımızdır. Amacımızı saptamanın ilk adımı o metni neden okuduğumuzu sormaktır. Buna karar verdikten sonra sıra o metinden ne kazanmayı umduğumuzu sormaya gelir. Bu sorulara cevap verdiğimizde amacımızı esasen saptamış oluruz.

# 2. Konsantrasyon

# Konsantrasyon “dikkatin tek bir şeye yöneltilmesi” ya da basitçe “dikkat verme” olarak tanımlanabilir. Biz, verimli okumanın amaçları açısından onu, “dikkatin okuma üzerinde yoğunlaştırılması” diye tanımlanmaktadır. Konsantrasyon, verimli okumanın ilk adımı olmasa da en önemli gereğidir. İyi konsantre olmadan iyi okumak mümkün değildir. Konsantre olmama, verimli okuma için gerekli diğer ilke ve yöntemlerin uygulanmasını olanaksız kılar. Konsantrasyonu yükseltmenin ilk adımı dikkatin dağılmasına yol açan nedenleri ortadan kaldırmaktır.

Dış etkenler her durumu konsantrasyonunuzu azaltabilir. Konsantrasyon için en zararlı şeyse, iç ve dış uyarıcılar ve amaç yokluğudur. Pencereden giren güneş ışığı ya da uzaktan uzağa duyulan televizyonun sesi insanın dikkatini dağıtabilir. Gürültü, rahatsız (ya da çok rahat) bir koltuk veya yetersiz ışıklandırma gibi daha açık seçik nedenlerde olabilir. Bu dış uyarıcılar dikkati dağıtır ve konsantrasyonu zayıflatır. Ama bunlarla başa çıkmak kolaydır.

Öte yandan, iç uyarıcılarla başa çıkmak bu kadar kolay değildir. Bunlar bizim içimizden gelen, bizim ürettiğimiz uyarıcılardır. Kendini iyi hissetmemekten tutun da, hayale dalmaya kadar uzanırlar. Çok yoğun olduklarında, bazen bunlarla başa çıkmak mümkün olmayabilir. Şiddetli bir ağrı dikkatimizi herhangi bir şeye vermemiz olanaksız kılabilir. Çıkacağımız tatil üzerine hayal kurmamız üstesinden gelmekse elbette kolaydır; yeter ki bunun farkına varıp kendimizi okumaya vermek isteyelim. Her iki tipteki uyarıcılarla başa çıkmanın yolu, okumaya kararlı olmaktır. Kararsızlık dikkatimizi dağıtır ve konsantrasyonumuzu yok eder.

# 3. Ortamı Hazırlamak

Okuma hem fiziksel hem de zihinsel bir ortam içinde gerçekleştirilir. Okuma üzerinde fiziksel durumların da etkisi vardır. Kitabın dik (yatay değil) ve gözlerden yaklaşık 30 cm. uzakta tutulması gerekir. Okuduğumuzu rahatça görebileceğimiz kadar ışık olmalıdır.

Okurken başka fiziksel etkinliklerde bulunmak, ortamı okuma için uygun olmaktan çıkarır. Sakız çiğnemek, dudakları oynatmak ya da sesli okumak (bu daha çok zaman alır ve her sözcüğü okuma alışkanlığını besler) ve parmağımızla ya da başka bir şeyle satırları izlemek, verimli okumayla çelişen etkinliklerdir. Okurken zihnimizi meşgul edecek başka her şeyden kaçınmamız gerekir.

Mümkün olduğu kadar sessiz ve hareketsiz bir ortamda okumak, dikkati dağıtmamak açısından çok önemlidir. Bu, aynı zamanda uzun süre okuyabilme gücüde verir.

Rahatça oturulmalıdır Aşırılığa kaçmadan rahatınıza bakınız. Hızlı okumaya şiddetle ihtiyaç duyulan zamanlarda, beyin dinamizminin bedenen de diri bir destekle güçlendirilmesi gerekir. Bu bakımdan çok fazla gevşemek, yatar gibi bir vaziyet almak hızlı okumak için olumsuz bir ortam oluşturur. Eğer okuma sırasında sık sık bir şeyler not etmek gerekiyorsa, bir masanın önünde oturmak uygundur.

Verimli okuma için zihinsel ortamın da uygun olması gerekir. Bu en başta, okuma işini ciddiye almamız gerektiği anlamına gelir. Eğlenmek için mi, yoksa bilgi almak için mi okuduğumuzun bu noktada önemi yoktur.

Uygun bir aydınlanma sağlayınız Aydınlatma iki türlü yapılabilir. Bütün mekanın aydınlatılmasını sağlayan bir ışık kaynağı kullanılabileceği gibi, yalnız okuma alanının aydınlatılmasıyla yetinilebilir. Bütün bir odayı aydınlatmak yerine, yalnız okunan yüzeyi aydınlatmak hızlı okuma çalışmaları için çok daha uygundur.

İdeal bir aydınlatma için ölçü şudur:

* Işık kaynağı sol omuzumuzun arkasında olmalıdır.
* Işık demeti doğrudan doğruya okunan yüzey üzerine düşmelidir.
* Gözümüze doğrudan yönelmiş başka bir ışık kaynağı bulunmamalıdır.
* lx2 metrekarelik bir çalışma masasını aydınlatan ışık kaynağı 40W gücünde olmalıdır.
* Koltukta yapılan okumalarda ışık demeti sol omuzun hemen arkasında gelecek şekilde 25W olmalıdır.

Ayrıca okumak için en fazla yüklendiğimiz organımız olan gözlerimizin korunmasına dikkat etmeliyiz. Bunun için;

* Yetersiz ışık altında veya fazla aydınlatılmış bir yerde okumayınız.
* Gözünüze doğrudan ışık gelen bir ortamda okumayınız.
* Çok küçük harflerle yazılmış metinleri uzun süre okumayınız.
* Büyüteç veya benzeri aletlerle uzun süre okumayınız.
* Okuduğunuz yüzeyi gözlerinizden 30 cm kadar uzakta tutunuz. Daha yakında veya uzakta tutmak ihtiyacı duyuyorsanız, bir doktora görününüz.
* Doktor tarafından verilmiş bir gözlüğünüz varsa, bunu okuma sırasında mutlaka kullanınız.
* Gözleriniz yorulunca okumaya bir süre ara veriniz. Göz yuvarlaklarında ağrılar duyuyorsanız; şakaklarınızı, alnınızı ve elmacık kemiklerinizin üzerini hafifçe ovunuz. Böylece gözlerinizi çevreleyen kaslara masaj yapmış olursunuz.
* Flouresan ampullerle aydınlatılan yerlerde uzun süre okumaktan kaçınınız.

## b. Okuma Yöntemleri

# 1. Göz Gezdirme

Göz atma en basit ama en yararlı okuma tekniklerinden biridir. Okuyacağımız metin hakkında çabucak bir izlenim edinmek, kısaca göz gezdirmek ya da şöyle bir karıştırmak.

Göz atma, okuyacağımız metnin konusunu ve hatta çoğu zaman da yazarın o konudaki düşüncelerinde bazılarını anlamamızı sağlar. Ayrıca edineceğimiz fikir, ayrıntıları ortaya çıkarmamızı kolaylaştırır.

Okuyacağımız metne önceden göz atarken ne arayacağımız, metnin türüne ve ondan ne elde etmek istediğimize bağlıdır.

Göz atmayı taramadan ayıran, belli bir şeye değil bütününe yönelik olmasıdır. Göz gezdirirken, biraz daha yavaş ama daha fazla anlam çıkararak okuruz. Taramada amacımızı düşünmemiz gerekmez aradığımız şey orada durmaktadır. Göz gezdirmede ise genellikle önce amacımızı belirgin hale getirmemiz gerekir. Bu amaca göre, göz gezdirmenin çeşitli hedefleri olabilir.

Göz gezdirme bazı durumlarda dikkatli okumanın alternatifidir. Bu gibi durumlarda, bir konu hakkında bilgiye ihtiyacımız olur fakat hazırlanmak için yeterli zaman bulamayız. O zaman şu iki şeyden birini yaparız: Ya önceki bilgilerimize güveniriz ya da sayfaları karıştırırız.

Okuduğumuz metin çok kolay ya da iyi bildiğimiz bir konudaysa, göz gezdirmekle yeterli bilgi edinebiliriz. Göz gezdirmenin ikinci işlevi de bize bir makalenin genel havasını göstermesidir. Bunun birçok avantajı vardır. Örneğin, okuduğumuz konuda bilgi sahibi olup olmadığımızı görürüz. Böylece, zaten bildiğimiz şeyleri atlayıp bizim için yeni olan noktalar üzerinde dururuz. Amacımız için neyin gerekli olduğunu fark ederek, makaleyi okumaya devam edip etmemeye karar veririz. Bazen yazar bir düşünceyi geliştirmek için birçok ayrıntı sıralayabilir. Bunların bizi ilgilendirmediğini gördüğümüzde hemen bir sonraki önemli düşünceyi ararız.

Göz gezdirmede, bir metni okumaya başlamadan önce metinle tanışıklık kurmak için önceden göz atmaya benzer. Fakat bu ikisini birbirine karıştırmamak gerekir. Bunlardan biri dikkatli okumanın alternatifiyken diğeri dikkatli okumadan önce yapılan bir şeydir. Göz gezdirmede hız çok yüksektir. Çoğu kişi dakikada 1000 sözcükten fazla okuyabilir. Neye ve nasıl göz gezdireceğimizi bilirsek, bu hız kavrayışımızı da düşürmez.

Dikkatli okumaya alternatif olması, göz gezdirmenin dikkatli okumanın yerini tutabileceği anlamına gelmez. Hangi metinleri dikkatle okuyacağımızı, hangilerine göz gezdireceğimizi iyi seçmemiz gerekir. Göz gezdirmeyle konunun ana fikirlerini kısa sürede bulup çıkarabiliriz ama bu tam bir anlamaya temel oluşturmaz. Göz gezdirirken düşünmeye zamanımız yoktur. Göz gezdirmede bizim için değer taşıyan metinleri dikkatli bir şekilde okurken bulduğumuz doyumu ve zevkli bulamayız. Buna rağmen göz gezdirmede, verimli okuyucunun sahip olması gereken en yararlı araçlardan biridir.

Verimli bir göz gezdirmenin doğru prosedürü şöyledir:

1. Başlığı okuyun ve yorumlayın.
2. Girişi ve ilk paragrafı okuyun
3. Sonraki paragrafların ilk ve son cümlesini okuyun.
4. Numaralanmış, büyük harfle yazılmış, italik bir doğal olarak gözünüze çarpan yerleri okuyun.
5. Başlıkları ve alt başlıkları okuyun.
6. Son paragrafı ve özeti okuyun

Bütün bunları yaparken gözlerinizin mümkün olduğunca çabuk hareket etmesini sağlamaya çalışın. Bir sözcük ya da fikir üzerinde düşünmek için durmayın. Bütün dikkatini okumaya verin. Göz gezdirmenin ana fikri yakalamak için yapıldığını unutmayın.

# 2. Tarama

Tarama en kolay ve en hızlı okuma türüdür. Pek az düşünme gerektirir ve çoğumuz için alıştırma yapmayı gerektirmez. Tarama, bir metinde belli bir şeyi arama diye tanımlanabilir. Aradığımızı bulana kadar sayfalara yukarıdan aşağı göz gezdirmekten ibarettir. Alışkanlık haline gelmiş koordineli göz hareketleriyle taranan yerden anlamlar çıkartmak okumanın bir çeşididir. Kitabı temsil edecek kısım çok büyük bir dikkatle seçilmelidir, eser hakkında genel ve doğru yargılara varmaktır. Bacon’ın hatırlattığı gibi, “bazı kitapların sadece belli kısımları okunur; diğerleri okunur fakat fazla dikkat verilmez. Kimisi de çok büyük bir dikkat verilerek tamamen okunur.”23

Tarama, bütün metin üstünde yukarıdan aşağıya doğru gözlerimizi dikkatlice kaydırarak bütün metinde verilmek istenen ana noktanın ne olduğunu anlayabilmeyi gerektirir. Bunu suya aralıklara yerleştirilmiş taşlara benzetebiliriz. Eğer birinden diğerine zıplarken araya düşerseniz paçalarınız metnin detaylarıyla ıslanır. Bu geniş, usule yönelik, noktaları kapabileceğiniz çabuklukta fakat aceleyi asla sevmeyen bir işlemdir. Tarama ayrıca yüzeysellikte kalmayan yoğun bir muayene gibidir. Zaman alır, size zaman kazandırır. Yazılı metnin hangi kısımlarını daha büyük bir dikkatle inceleyeceğinizi belirlemenize imkan tanır.

Satırları parmağımızla ya da başka bir şeyle izlemenin süreci engellemediği, tersine kolaylaştırdığı tek durum budur. Böyle yapmak, aradığımız şeye yaklaştığımızda göz hareketimizi yavaşlatabilmemizi sağlar. Taramayı diğer okuma türlerinden ayıran nokta, anlamı yakalamayla pek bir ilgisinin olmamasıdır. Bu yüzden, bir metni çok hızlı bir şekilde tarayabiliriz. Bunun önemsiz bir beceri olduğu düşünülmemelidir. Örneğin telefon rehberinde aradığımız bir adı bulmak için tarama yöntemiyle okuruz.

Tarayabileceğimiz diğer türler arasında şunlar sayılabilir; Sözlükler, ansiklopediler, gazeteler ve kitap bölümleri. Aslında, belli bir bilgiyi arıyorsak hemen hemen her şeyi tarayabiliriz. Taramanın en yararlı olduğu alanlardan biri, araştırmalardır. Bir konuda araştırma yapmak istediğimizde, o konu hakkında enformasyon toplamamız gerekir. Bunun için, örneğin kütüphane kataloglarını taramaya ihtiyaç duyarız. Aradığımız kitapları bulduktan sonra da, bunların her birinin “içindekiler” tablosunu tararız. Makaleler söz konusu olduğunda ise, tarama yerine göz atmayı uygulamamız gerekir.

**3. Dikkatli Okuma**

Bir metni tam kavrayış düzeyinde ve dikkatli bir şekilde okuduğumuzda en yavaş okumayı gerçekleştirmiş oluruz. Ama yine de, okuma hızımız amacımıza, metne ve okuduğumuz konuda ne kadar bilgi sahibi olduğumuza bağlı olarak dakikada 200 ile 400 arasında değişir. Yavaş okuduğumuz için, mümkün olduğunca verimli okumaya çalışmamız gerekir.

Bu okuma tarzına en uygun teknik, sorular sorarak yazarla diyaloğa girmektir. Böyle metinlerde göz atıp geçebileceğimiz pek az şey vardır. Genellikle okurken notlar almamız, bazı yerlerin altını çizmemiz ya da sayfa kenarına işaretler koymamız gerekir. Bu şekilde okurken başlıklar ve alt başlıklar bize çok yardımcı olur. Çünkü bu metinlerde konu karmaşıktır ve altbölümlere ayrılmıştır, bu bölümlerin her birinin kendi ana fikri ve ayrıntıları vardır. Bir alt başlıkla karşılaştığımızda yazarın yeni bir alt konuya geçeceğini anlarız.

Bu tarzı her günkü hayatımızda ne kadar kullandığımız, kendi koşullarımıza bağlıdır. Öğrenciler ders kitaplarını genellikle böyle okurlar. Başkalarına bilgi aktarma sorumluluğunda onlar da, bu bilgileri iyice öğrenmek için bu tarzı kullanırlar. Ayrıntılı değerlendirmeler, kapsamlı raporlar, karmaşık talimatnameler, matematik problemleri ve test soruları çoğunlukla dikkatli okumayı gerektirir. Okurken çözümleme yapmayı gerektiren metinler de böyle okunur. Bu en yavaş okuma tarzı olmakla birlikte, burada yavaşlığın verimi düşürdüğü söylenemez.

# 4. Esnek Okuma

Esnek okuma, okurken her durumda uygun tutumu alabilme demektir. Daha teorik bir dille okuma yöntemini ve hızını okuma amacına ve okunan metne göre ayarlayabilme diye de tanımlanabilir. Esnek bir şekilde okuyabilmek için, okuyacağımız metinden ne elde etmek istediğimizi ve nasıl elde edeceğimizi bilmemiz gerekir. Bu en olgun okuma türüdür. Esnek okumanın ne demek olduğunu daha iyi anlamak için her gün karşılaştığımız değişik okuma durumlarını inceleyelim. Okunacak şeyler değişik türlerde olduğundan, bunları okuma amacımız da değişir ve farklı teknikler kullanırız.

Örneğin güne gazete okuyarak başlarız, ama zamanımız sınırlı olduğu için sadece başlıklara bakarız, ilgimizi çeken haberlere de göz atarız. Büroya gittiğimizde masamızda bir projeyle ilgili talimatlar buluruz, bunları dikkatle ve belki de iki kere okuruz. Öğleye doğru, katılacağımız bir toplantıdan önce okumamız gereken uzun, resmi bir rapor alırız. Raporda önemli bilgiler vardır, ama zaman kısıtlı olduğundan, zaten bildiğimiz şeyleri eleyebilmek için rapora göz gezdiririz. Bildiklerimizi atlayarak yeni bilgiler okuruz. Toplantıdan sonra bulduğumuz boş vakitte mesleğimizle ilgili dergileri karıştırırız. İlginç bir makale var mı diye dergiler tararız, böyle bir makale bulduğumuzda ise yeni bir bilgiye rastlamak için göz atarız. Akşam yemeğinden sonra, televizyonda iyi bir film bulma umuduyla gazetedeki programları tararız.

Okuduğumuz bu çeşitli türden malzemelerin her birine göre okuma amacımız farklıdır. Bu iki etken kullanacağımız okuma tekniğini belirler. Okuyacağımız malzemenin türüne göre yöntemimizi, hızımızı değiştirmemiz gerekir. Bunu yapmayı başarır ve verimli bir şekilde okuyabilirsek, esnek bir okuyucuyuz demektir.

# Esnek Okuma Nasıl Yapılır? Esnek okumanın birinci adımı, nasıl okuyacağımıza kendimizin karar verdiğini anlamaktır. Sorumluluğu bizim üstlenmemiz gerekir, bunu bizim yerimize kimse yapamaz. Karar verirken önce amacımızı saptarız.

Nasıl okuyacağımız konusunda vereceğimiz kararı etkileyen başka kişisel faktörlerde vardır. Bunların belki de en önemlisi zamandır. Bir metni ne kadar dikkatli okumamız gerekirse gereksin, eğer buna yetecek zamanımız yoksa ya bir kısmını okuyup bir kısmına göz atmak ya da baştan sona dikkatli bir şekilde göz atmak zorunda kalırız.

Nasıl okuyacağımıza kendimiz karar versek bile, okuyacağımız metnin kendisi de bu kararı etkiler. Okuma sürecinde metnin oynadığı rolü anlamazsak, esnek bir şekilde okuyamayız. Amacımızı çok iyi saptamış ve yöntemimizi buna göre seçmiş olabiliriz ama okuyacağımız şey bu yönteme uygun değilse hepsi boşunadır. Örneğin rapor hazırlamak için bir metni kısaca özetlememiz gerektiğini düşünelim. Bunun için göz atma tekniğini kullanmaya karar verebiliriz. Ne var ki, metnin çok karmaşık ve kötü düzenlenmiş olduğunu fark edersek, tekniğimizi değiştirip daha dikkatli okumaya geçmemiz gerekir. Bunu yaparsak esnek davranmış, yapmazsak amacımıza ulaşamayıp zamanımızı boşa harcamış oluruz.

En uygun tekniği seçmek ve gerektiğinde değiştirmek için, okuduğumuz metne karşı duyarlı olmak gerekir. Örneğin metne önceden göz atmak esnekliği büyük ölçüde arttırır. Ayrıca, metindeki her şeyi okumamız gerekmez. Bizim için her şey aynı değerde olmadığı gibi, anlamı yakalamak için gerekli de değildir. Bir metni hem hızlı okuyup hem de amacımız açısından iyi anlamak mümkündür. Yani farklı amaçlar farklı anlama düzeylerine tekabül eder. Bazı pasajları iyice anlayıp sindirmemiz gerekirken, bazılarına şöyle bir göz atmayı yeterli bulabiliriz. En iyi okuma tekniği diye bir şey olmadığı gibi, en uygun hız diye bir şey de yoktur. Duruma göre değişmesi gereken okuma teknikleri ve hızları vardır. Bir metni fazla zaman ve enerji harcamadan okuyup iyi anladığımızı söyleyebiliyorsak, doğru tekniği uygulamışız demektir.

**c. Kavrayış Düzeyleri**

Okuma tarzımızı seçerken bize yardımcı olacak bir husus da, yapacağımız okumadan beklediğimiz kavrayış düzeyidir. Nasıl bir kavrayış beklediğimiz, okuma amacımıza göre belirlenir. Tam kavrayış, metindeki hemen her şeyi anlama demektir. Bir şiiri ya da çok önemli bir raporu genellikle böyle okuruz. Başka bazı durumlarda, tam bir kavrayış beslemesek de metni oldukça iyi bir şekilde anlamayı isteriz. Gazetelerdeki ve haber dergilerindeki yazılar söz konusu olduğunda ise daha düşük bir kavrayış düzeyini genellikle yeterli buluruz. En alt kavrayış düzeyi, seçici kavrayıştır. Bir metin hakkında çok genel bir fikir edinmek ya da belli bir konunun nerede bulunabileceğini bilmek istediğimizde böyle kavrarız. İyi okuma tarzı diye bir şey olmadığı gibi, kavrayış düzeylerinin de biri diğerinden üstün değildir.

Beklediğimiz kavrayış düzeyini sadece okuma amacımıza göre saptarız. Eğer bir makalede belli bir şey arıyorsak, okurken kavrayışımız seçici olacaktır. Örneğin, bir gazete yazısından bu ay enflasyonun neden yüksek olduğunu öğrenmek istiyorsak, tam olmayan bir kavrayış bekleriz. Vereceğimiz bir konferansa hazırlandığımızda ise, okuduğumuz şeylerin çoğunu tam olarak kavramayı isteriz.

Amacımız, metnin kendisi ve beklediğimiz kavrayış düzeyi bir araya gelerek, bize bilgi edinmek için hangi tekniği ya da yöntemi kullanacağımızı söyler. Amacımız seçeceğimiz tekniğin ilk ipucunu verir. Bütün bu etkenler karşılıklı ilişkili ve birbirine bağlıdır, ama okuma tekniğini seçmenin herhalde en kolay ve en etkili yolu okuyacağımız metni hangi düzeyde kavramak istediğimize karar vermektir.

Her kavrayış düzeyi, üç okuma tarzından en az birine tekamül eder. Her okuma tarzının da, verimli bir şekilde okuyabilmemizi sağlayan kendine özgü okuma teknikleri vardır. Seçici kavrayış düzeyinde okuduğumuz zaman, çoğunlukla hızlı okuma tarzını kullanırız. Belli bir bilgiyi ararken ya da yapı veya içerik üzerine genel bir fikir edinmeye çalışırken de ya göz gezdiririz, ya tararız ya da göz atarız. Düşük kavrayış düzeyinde, hızlı okuma tarzında da kalabiliriz, normal okuma tarzına da geçebiliriz. Metni orta düzeyde kavramak istiyorsak, metnin ana fikrini ve ayrıntılarını iyi anlamak için aktif okuma becerilerini kullanırız. Ama bu düzeyde de, ihtiyaç duymadığımız bilgileri atlayarak ve neye ihtiyacımız olduğunu görmek için metne önceden göz gezdirerek, hızlı bir okuma temposuna ulaşabiliriz. Tam kavrayış düzeyi ise dikkatli okuma tarzına tekabül eder. Bu tarzda da aktif okuma becerilerini kullanırız ama metinde sunulan bilginin hemen hepsini almaya çalışırız. Her sözcüğü okuruz, hatta bazılarını iki kere okuruz. Bu, bilgi edinmenin en yavaş ve en önemli tarzıdır.24

# Neden Yavaş Okuruz?

Okurken pek tanıdık olmadığımız bir sözcükle karşılaştığımız da, durup o sözcük üzerinde düşünürüz. Oysa bu, çoğu durumda metni daha iyi anlamayı sağlamaz. Okumayı yavaşlatan bir başka şey de okuduğumuz sözcük ya da cümleleri tekrar okumaktır. Konsantrasyonumuz iyi olmadığında, bir amaç saptamadığımızda ve uygun zihinsel ve fiziksel ortamı hazırlamadığımızda, okuma hızımız gene düşük olur.

**d. Hızlı Okuma**

Günlük yayınların yoğunluğu, bilim alanındaki gelişmeler, öğretim sırasında okunması gereken dokümanların her geçen gün biraz daha artması karşısında insanlar çaresiz kalmakta; hepsini okuyacak zaman bulamamaktadır. Bu nedenle okuma ihtiyacının çok yoğun yaşandığı günümüzde, mevcut okuma kapasitesini arttırması gerekmektedir.

Hızlı okuma, adından da anlaşılacağı gibi, normalden daha kısa süre içinde daha çok şey okuyabilmek amacıyla yapılan bir okuma çeşididir. Hızlı okuma, insanlarda tereddütlere yol açmakta ve anlamadan yapılan bir okuma şekli olduğu sanılmaktadır. Halbuki hızlı okuma bunların tamamen aksine, dikkatin ve anlama gücünün çok yüksek olduğu, zihnin son derece elâstik bulunduğu büyük disiplin isteyen son derece yorucu bir okuma şeklidir. Okuma hızını bir kat arttıran bir okuyucunun anlama derecesinde % l2'lik bir artış olduğu görülmüştür.

Örneğin saatte 30 km'lik bir hızla giderken, otonuzu kullanmada çok büyük bir dikkat harcamanız gerekmez. Rahatça çevrenizle ilgilenebilir, yanınızdaki kişiyle konuşabilirsiniz. Bir de otomobili 150 km, hatta daha yüksek bir hızla kullandığınızı düşünün. Dikkatinizin çok daha yoğun olması gerekir. Bu durumda yorgunluğunuz elbette daha fazla olur.

Bu konuda yapılan araştırmalar, çağımız okurunun ortalama olarak dakikada 500 kelime okumasının gerekli olduğunu göstermiştir. Bunun da ötesinde bir okuma hızına ulaşmak, özellikle yönetici kadroların ideali olmak zorundadır.

**Nasıl Hızlı Okunur?**

Hızlı okumanın temelini *çabukluk*, *kavrama* ve *bellek* arasında sağlam bir bağ kurmak teşkil eder. Çalışmalar sırasında bu prensip akıldan çıkarılmamalıdır.

Hızlı okumada herhangi bir çalışmaya başlamadan önce, hali hazırdaki okuma hızımızı, kavrama ve bellek gücümüzü belirlemek gerekir. Hızlı okuma konusunda şu, hiç akıllardan çıkmayacak bir husustur: "ANLAMADAN, KAVRAMADAN HIZLI OKUNMAZ". Bu yönüyle hızlı okuma, önemli bir ölçüde bilgi seviyemize, kültürümüze bağlıdır. Kelime hazinesi çok dar olan insanlar hızlı okuyamazlar. Eski, yeni, yerli, yabancı, günümüzde kullanılan; kitaplara, dergilere, gazetelere giren her kelimeyi bilmek gerekir. Hızlı okumak isteyenler her şeyden önce kelime hazinelerini genişletmelidirler.

**Hızlı Okumada Bilinmesi Gereken Kavramlar**

**1. Saptamalar:** Biz gözün satır üzerindeki her sıçrayışına "saptama" denir. Biz okurken, gözlerimizin satır boyunca kesintisiz bir şekilde sona doğru kaydığını sanırız. Gözlerimiz fotoğraf makinesi ile aynı prensipler içinde çalışır. Aslında gözlerimizin satır üzerindeki yer değiştirme hareketi kesintisiz değildir. Kesik kesik sıçramalar halinde satır sonuna doğru ilerler. Gözlerimizi bu bakımdan çok geniş bir manzaranın resmini objektifine bir kerede sığdıramayıp, birkaç kerede çeken bir fotoğraf makinesine benzetebiliriz. Birçok insan, okurken hece üzerinde gözlerini bir kere durdurarak satır boyunca gereksiz birçok sıçramalar yapar. Bir satır boyunca gözlerimiz ne kadar az sıçrama yapıyor, ne kadar az duraklıyor, biz bir bakışta ne kadar geniş bir satır parçasını görebiliyorsak; o kadar hızlı okuruz. Bir bakışta bir satırın mümkün olduğu kadar geniş bir bölümünü görmeliyiz.

Örnek olarak "ova" kelimesini okuyan bir göz, merkez olarak "v" harfini alarak 1-2 mm aşağısına bakacaktır. Bu durumda "v" harfinin sağ ve solunda kalan diğer iki harf kolayca okunabilir. Öyleyse "ova" kelimesi her hece için ayrı bir saptama yapmadan tek bir saptamada okunabilir. Fotoğraf makinesinde tek bir film harcanabilecek bir yerde iki poz harcamaya gerek yoktur. "Ova" kelimesi üç harften oluştuğu için bir saptamada kolayca okunabiliyor. Ya daha uzun bir kelime olsaydı ne olacaktı? Örnek olarak "ovalarından" kelimesini ele alalım. Bu kelimede 11 harf vardır. Biz gözümüzü ortada yer alan "r" harfine ayarladığımızda kelimenin tamamını okuyabiliyorsak hızımız yüksek olacaktır. Normal okuyucu bunu başaramaz. Hele bir metni okurken bu çok zordur. Tek başına bu kelime üzerinde çalışan kişiler bile tek bir saptamayla bu kelimeyi okumakta güçlük çekerler.

**2. Göz Yelpazesi (Aktif Görme Alanı):** Gözümüzün bir saptama sırasında satır üzerinde aktif olarak görebildiği işaretlerin genişliğine "göz yelpazesi" veya "aktif görme alanı" adını veriyoruz. Bu alan elips şeklindedir. Göz yelpazemizin genişliği oranında hızlı okuyabiliriz.

Kelimelerin harf sayısını artırarak göz yelpazemizi genişletiyoruz.

Ayrıca iyi bir hızlı okuyucu yan yana gelen aktif görme alanlarını üst üste bitiştirmemelidir. Böylece yararlanılmayan alanlar ortadan kalkar, daha hızlı okunabilir.

**3. Ritim Kazanmak İçin Daima İleriye Bakmak:** Gözlerinizi daima ileriye bakmaya zorlayınız. Okuyamadığınız veya tam kavrayamadığınız bölümler olursa, asla geriye dönüş yapmayınız. Hızlı okuma çalışmalarında başlangıçta anlama, okuma hızına feda edilebilir. Anlayamasanız bile hızlı okuyunuz. Zamanla anlama seviyeniz normal okumada olduğundan daha yüksek seviyeye çıkacaktır. Bunun için başlangıç çalışmalarında daima kolay metinleri seçiniz. Bu metinler aynı zamanda yazma kurallarına uygun olsun. Devrik cümlelerin sıkça yer aldığı metinlerden kaçınınız.

**4. Kelimelerin Biçimsel Olarak Kavranması:** Bir kelimeyi meydana getiren harfler, bir bakıma onun resmi gibidir. Biz bu kelimeyi daha önceleri o kadar çok okumuş, o kadar çok görmüşüzdür ki onu tanımakta hiç bir güçlük çekmeyiz. Çok iyi tanıdığımız bir insanı görmüş gibiyizdir. O insanı tanımak için derinden derine bir inceleme gerekmez. Üzerindeki elbiseler değişse bile tanırız. Kelimeler de çeşitli ekler alsalar bile bir bakışta kolayca tanınırlar. Biz de bundan yararlanmalıyız. Hece hece okumak yerine, kelimeleri bir bütün olarak görmeye çalışın

Gözlerin görme ustalığı okumayı doğrudan etkiler. Gözümüzün benzer siluetli kelimeleri birbiriyle karıştırmaması için, çok alışkın, çok dikkatli olmak gerekir. Bu konu, yapılan hızlı okuma çalışmaları çoğaldıkça gelişecektir.

**5. Aklın Çevikliği Gözleri Uyarmalıdır:** Akıl daima gözlerin önünde yer alır. Yavaş okuma sırasında akıl büyük bir tembellik içindedir. Gözlerin okumasını bekler. Göz okuyamazsa, geriye döner, durur, çabalar; akıl neden sonra, gözün okuduğunu kavramaya çalışır. Bütün yük gözler üzerindedir. Halbuki hızlı okumada akıl, daha gözlerin okumadığı, henüz sırası gelmemiş kelimeleri tahmin etmeye, kavramaya çalışmaktadır. Akıl bu aktif haliyle gözlerin en büyük yardımcısıdır.

Yavaş okumada akıl fren görevi yaparken, hızlı okumada çekici lokomotiftir. "Leb demeden leblebiyi anlamak" misalinde olduğu gibi, çoğu zaman sözün nasıl biteceği, hangi kelimeden sonra hangi kelimenin geleceği bellidir. Akıl girişkenliği elde tuttuğu sürece hep önde koşacak, gözler ona yetişmek için alabildiğine hızlanacaktır.

Hızlı okuma bu yönüyle yavaş okumadan daha büyük bir dikkat ve zihin uyanıklığı ister. Hızlı okuyan bu sebeple okuduğunu yavaş okuyana nispetle çok daha iyi anlar, kavrar. Metne bakıldığında aklın önde gitmesine yardımcı olacak birçok işaretler vardır.

**6.** **Anahtar Kelimelerden Yararlanma:** Hızlı bir okuyucu ele aldığı metinle ilgili olarak bir takım anahtar kelimeler belirler. Bu belirleme ya metnin başlangıcında, ya da giriş bölümünde yapılan açıklamalara göre olabilir. Daha sonra metin hızla okunurken dikkat bu kelimelerin geçtiği bölümler üzerinde yoğunlaştırılır.

**7. Sabit Bir Hız Yerine Farklı Hızlarda Okumak:** Hızlı bir okuyucu, metnin değişik bölümlerinde değişik okuma hızları kullanarak, metni daha kısa zamanda daha iyi özümleyebilir. Her şeyi aynı hızda okuyan bir kişi az hızlı okuyucu olarak kalır.

Genellikle metnin dikkat noktaları ve son taraflarda toplanmıştır. Bilhassa metinlerin sonuç bölümleri bakımdan en önemli bölümleridir.

Paragraflar halinde yazılmış bir metinde, her paragrafın başlangıç ve bitiş cümleleri, o paragrafta verilmek istenen mesajı belirleyen cümlelerdir. Bu dikkat noktalarını bilen okuyucu bunların dışında kalan bölümlerde okuma hızını çok artırabilir, hatta bazı bölgeleri okumadan geçebilir. Sadece dikkat noktalarını okuyarak metni % 100'e yaklaşan oranda anlayabiliriz. Hele düşünce tarzına alıştığımız, tanıdığımız bir yazarı okurken bu iş daha kolay olur.

Okuyucu, okuyacağı metini önceden inceleyerek metin hakkında bilgi sahibi olur ve uygulayacağı okuma hızını belirler. Bu inceleme kısa metinlerden ziyade, uzun metinler ve kitaplar için yapılmalıdır. Çok hızlı okuyacağı bölümleri belirler. Daha yavaş okuyacağı bölümleri belirler. Böylece yanlış hız seçimi yapılmamış olur.

**Aklı Uyaran İşaretler**

**1. Devam Et İşareti:** Bu işaretler fikir akışı içinde bir değişiklik olmayacağını, yazının okunmasına hızla devam edilmesi gerektiğini bildirir.

"*ve, hem, daha, bundan başka, buna ilaveten, aynı zamanda, buna paralel olarak, bunun gibi, aynı şekilde vb."* böyle kelimelerdir.

Devam et işaretlerinin bir kısmı tamamlayıcı, kapatıcı mahiyettedir. Hızlı okumaya devam edilmesini belirtirken, aynı zamanda yakında fikrin sona ereceğini, konunun bağlanacağını gösterirler.

**2. Düşünce Değişiyor İşareti:** Bu kelimeler düşünce akışının değişeceğini, daha öncekilere zıt şeyler söyleneceğini belirtirler. *"ama, fakat, lakin, halbuki, ancak... vb*." böyle kelimelerdir.

**3. Daha Önce Söylenenler Geçersizdir İşareti:** Bu kelimeler daha önce söylenen söz ve fikirleri geçersiz kılarlar. "*buna rağmen bilâkis, buna karşın, mamafih... vb.*" bu tür kelimelerdir.

**4. Sebep Açıklanacak İşareti:** Daha önce söylenenlerin sebebinin açıklanacağını gösterir. "*çünkü*" bu maksatla kullanılır.

**BÖLÜM 6**

**İkna edici iletişim**

**1. Tanım:** İkna, insanların çeşitli mesajlar kullanarak alıcıların; kanaat, inanç, tutum ve davranışlarında değişiklik yapacak şekilde onları razı etme ve inandırma sürecidir. Bilindiği gibi iletişimin tanımlarından biri de, aktarılan mesajlarla alıcının davranışlarında değişiklik yapmaktır. İnsanın davranışlarında bir değişim olabilmesi için algıladığı mesajı kabul etmesi gerekir; yani mesaj içeriğine göre ikna olması gerekir.1

İnsanların pek çok konuda karar alma aşamasında bulundukları zaman ikna edilmek istemektedirler. İnsanlar temelde başkalarının davranışlarını, kendi arzuları doğrultusunda değiştirmek için iletişim kurarlar. Bu iki şekilde olur; bunlardan ilki, insanların güç kullanarak başkalarının davranışlarını değiştirmeleri, ikincisi ikna yolunu seçmeleridir. İnsanlar arasındaki formel ilişkiler, daha çok güç (yasa) ilişkilerine dayalıdır; ancak informel ilişkilerde insan davranışlarını etkilemek ve yönlendirmek, ikna sayesinde olur.

“Bir atı zorla suya götürebilirsin ama zorla içiremezsin” diyen İngiliz atasözü iknanın önemini mükemmel bir biçimde vurgulamaktadır. İknanın temelinde inandırma, inandırmanın temelinde de güvenirlik vardır.3

İkna kavramı ilk olarak Aristo’nun Retorik kitabında karşımıza çıkmaktadır. Retorik, dinleyici önünde yapılan konuşmada, konuşmacının ikna etmeyi amaçlayan kanıtlar, kıyaslamalar kullanmasıdır. Retorik akla uygun bir dayanağı olmadan lafazanlıkla adam kandırma sanatı olmayıp, kişinin savunduğu görüşü yalın, açık ve kuşku yaratmayacak bir kesinlikle açıklamasını, savunmasını böylelikle güçlü, tutarlı ve mantıklı bir serimlemeyle sunduğu görüşüne diğerlerinin görüşleri karşısında inandırıcılık kazandırmasını öngörür.

Tarih boyunca pek çok devlet ve hakim kültür, diğerleri üzerinde iknayı kullanmışlardır. Ayrıca pek çok siyasi lider, ikna stratejilerini kullanır.

Günümüz işletmelerinde, komuta kontrol çağının zamanını doldurmuş olması, sorgulanmamış otoritenin kabul edilmiyor olması ikna becerisinin önemini gözler önüne sermektedir. Dünyada bilginin ve insanın öneminin artması ve çalışanların fikirlerinin serbestlik kazanması hiyerarşiyi aşındırmıştır. Bu temel değişimler ile günümüzde çalışma, insanların sadece ne yapacaklarını değil ama niçin yapacaklarını da sordukları bir ortamda gerçekleşmektedir.

İkna ile insanlar çok büyük bir güç elde edebilirler. Burada önemli olan insanların iknanın gerçek doğasının inandırmak ve benimsetmek değil, öğrenmek ve görüşmek demek olduğunu kavraması gerekiyor.

İknanın amacı kişinin istenilen yönde tutum ve davranış sergilemesidir. İkna etmek, inandırmanın bir biçimidir. Ama diğer inandırma türlerinden farklı olarak inandırılanında akıl yürütmesine, karşı çıkmasına fırsat tanıyan bir inandırmadır bu, ötekini hesaba katan bir tartışmanın ürünüdür.

Ticari açıdan ikna sürecinin üç temel amacı vardır. Bunlar;

1-Alıcıda yeni bir tutum oluşturmak

2-Alıcının tutumunun şiddetini arttırmak

3-Alıcının tutumunu değiştirmek

**2. İkna Sürecinin Unsurları:** İkna girişimi, bilince veya bilinçaltına yönelik olabilir; sözel veya sözel olmayan mesajların kullanımı biçiminde olabilir. Belirli bir tek kişiyi veya bir grubu ikna etmek mümkündür. İkna etmeye çalışacak kişi, dinleyecek kişi veya kişiler ve savunulacak görüş için önceden büyük bir araştırma ve planlama sürecine girmelidir. Kişi görüşmeye başlamadan önce görüşünü iyice irdelemelidir.

İkna sürecinden önceki diyalog ile kişilerin görüşleri, kaygıları ve perspektifleri öğrenilebilir. İkna edici iletişime geçildiğin de, insanlara savunduğumuz görüşün olumlu yönlerini görüşmeye, tartışmaya açmak, daha sonra geri iletim vermeye ve alternatif çözümler getirmeye yönlendirmektedir. Bunların sonucunda da, ortak bir çözüm yolu üretebilmektedir. İkna, bir fikri kabul ettirmek ya da karşısındakilerin sizin görüşünüzü benimsemesini sağlamak değil, başkalarından bir şeyler öğrenme ve ortak bir çözümü görüşme sürecidir.

İkna sürecinde şu öğeler vardır;

* **Sunuş:** Mesajın, zaman, yer, biçim ve araç açısından nasıl sunulduğu önem taşımaktadır. İkna edecek kişinin yapması gereken bilgiyi sunma aşamasında kişiye en mantıklı gelecek yolları kullanmaktır.
* **Dikkat Çekme:** Mesajın alıcının dikkatini çekmesi gerekir. Alıcı çoğu kez, aynı anda çeşitli konularda çok fazla sayıda iletiyle muhatap olmaktadır. Bu nedenle aktarılan bilgilerin alıcının dikkatini çekebilmesi için özen gösterilmesi gerekir.
* **Kavrama:** Alıcının mesajı nasıl algıladığı, mesajın kapsamı içinde kavrayıp kavramadığı önemlidir.
* **Anımsama:** Alıcının mesajda söylenenlerin ne kadarını anımsadığı, ne kadarını unuttuğu ile ilgilidir.
* **Etki Süresi:** Mesajın etkisinin hemen mi geçtiği, yoksa devam mı ettiği, ediyorsa bu sürenin ne kadar olduğu önem taşımaktadır.

**3. İkna Sürecinin Safhaları:** İletişim süreci ile ikna sürecinin paralellik gösterdiği görülmektedir. Çünkü ikna konusu, iletişim sürecinin içinde yer almaktadır. İkna ile iletişim arasındaki temel farkı ise “niyet” oluşturmaktadır. Niyet, iknada merkezi bir rol üstlenmektedir. Niyet kavramı olmadan iknadan söz etmek neredeyse mümkün değildir. İkna, iletişimin ikna edici özelliğiyle ilgilidir ve ikna edici iletişimle örtüşmektedir.6İknayı birçok insan yanlış anlar ve ondan tam olarak yararlanamaz.

İkna aslında insanları paylaşmadıkları bir görüşe yöneltmeyi gerektirir. Tabii ki bu yalvararak veya kandırarak olmaz. Tersine dikkatli bir hazırlığı gerektiren uygun bir şekilde konuyu destekleyen somut kanıtların sunulması ve dinleyicilerinizle duygusal uyum sağlanmasını gerektirir. İknayı bir fikir dayatması ve şartlanmışlık zemini üzerine kurmamak gereklidir. Karşılıklı anlayış ve hoşgörü temeline dayalı, belirli bir diyalog süreci içerisinde karşılıklı fikir alış verişlerinin bir yansıması olarak görülmelidir ikna. Bir insanın doğruluğuna inandığı şeyleri, hayati önem taşıyan konuları, sadece karşısındaki kişiye faydalı olacağı düşüncesiyle, başkalarına aktarması kadar tabii bir şey yoktur.

Başarılı ikna sürecinin 4 safhası vardır:

1.Güvenirlik sağlama

2.Ortak zemin bulma

3.Canlı deliller sunma

4.Duygusal bağlantı kurma

**a. Güvenirlik sağlama:** Çoğunlukla kaynağın kim, yada ne olduğu hedef alıcı açısından önem taşır. Bu durum hedef kitlenin iletiye inanıp inanmamasında da etkilidir. Kaynağın inanılırlığı ve kaynağın sevilmesi, iknayı etkileyen faktörlerin başında gelir. İknanın başarıya ulaşması için gereken özelliklerden en önemlilerinden birisi güvenilir olduğu izleniminin verilebilmesidir. Güvenilirlik ikna becerisinin temel taşıdır. Güvenilirlik ise öncelikle insanın kendi bilgi birikimine olan güveniyle ilgilidir. Belli bir konuda uzmanlık güvenilirliği destekler. Güvenilirlik yüksek olsa bile savunulan görüşün, ikna edilecek insanlara yine de etkileyici bir şekilde seslenmesi gerekmektedir.

Güvenilirlik ikna becerisinin temel taşıdır. O olmazsa ikna edecek kişiye aldırış bile edilmez. Güvenirlik ikna becerisinin temel taşıdır. O olmazsa ikna edecek kişiye aldırış bile edilmez.

* Bu alanda başkalarının bildiği ve saygı duyduğu başarı grafiğim var mı?
* Sonra ilişkilerdeki güvenilirlik derecenizi değerlendirmek için kendinize şunları sorun:
* İkna etmeyi düşündüğüm kişiler beni faydalı, güvenilir destekleyici buluyorlar mı?
* Bu tür konularda beni duygusal, entelektüel ve politik yönden kendileriyle uyum içinde biri olarak görecekler mi?
* Bu sorular kişiye zayıf yönlerini görmede yardımcı olmaktadır. Bu soruları sadece kişinin kendisinin cevaplamaması gerekir. Güvendikleri iş arkadaşlarıyla bu testi yapmalıdırlar.

**b. Ortak Zemin Bulma:** Güvenilirlik yüksek olsa bile savunduğunuz görüşün ikna edeceğiniz insanlara etkileyici şekilde seslenmesi gerekmektedir. Burada esas unsur, söz konusu ortak faydaların belirlenmesidir. Önemli olan, ortak zeminin bulunmasıdır.

Ortak zemin için size kulak verecek kişileri çok iyi tanımanız gerekir.

İkna becerisi yüksek olan kişiler karşı taraf için önemli konular hakkında enine boyuna araştırma yaparlar. Bu yaklaşım sayesinde ikna edecekleri kişilere çekici gelen çerçeveler geliştirirler.

**c. Canlı Deliller Sunma:** Araştırmalara göre ikna becerisine sahip kişiler dili özel şekilde kullanırlar. Örneklerden, hikayelerden, benzetmelerden ve kıyaslamalardan faydalanırlar.

İkna durumunda araştırmalara göre sayısal verilerden ibaret raporlar anlamlı ve dikkate değer bulunmamaktadır. Rakamlar duygusal etki meydana getirmektedir. Halbuki hikayeler, canlı bir dil ve benzer durum örnekleri çok büyük bir etki gücü taşır. Dinleyiciler kendilerine sunulan bilgiyi canlılığı oranında özümsemektedir.

**d. Duygusal Bağlantı Kurma:** İş dünyasında çalışanların kararları akıllarıyla aldıklarını düşünmekteyiz. Aslında bu kararlarda duyguların devrede olduğunu görebiliriz.

İkna becerisi yüksek kişiler bunun farkındadırlar. Savundukları görüş için:

-Duygusal bağlılıklarını gösterirler.

-Görüşleri ne olursa olsun, duygusal tutumlarının tonunu dinleyicilerin mesajı alma yeteneğine göre ayarlarlar.

Hiçbir ikna gayreti duygular olmadan başarı getirmez, fakat duyguların gereğinden fazla olması da gereğinden az olması kadar olumsuz tesir bırakır.

**4. İkna Edici İletişim**

İkna kavramı için şöyle genel bir tanım yapmak mümkündür: “ikna, davranışların, niyetlerin, duyguların, kanaatlerin değiştirilmesi ya da değiştirilmemesine yönelik olarak iletişim unsurlarından yararlanılan psikolojik süreçtir...”9 İknaya ilişkin tüm tanımların ortak paydası iletişim olmaktadır. Bilinçli girişimin, davranış değişikliği yada motivasyon veya manipülasyon oluşturmasının aracı iletişimdir. İkna konusu, büyük ölçüde iletişimin inceleme alanı olarak ortaya çıkmaktadır.10

İkna edici iletişim, işaretle yüklenen anlamla, algılanan anlam arasında ne kadar çok sayıda ilmik atılmasını sağlayabiliyorsa, o kadar başarılı kabul edilmektedir. İletişimde iletiyi; en az simgeyle, en fazla anlamı, en kısa kanaldan, en etkili araçlarla, hedef kitleye ulaştırmak esas olduğu için hem sözel ve görsel, hem de yazılı iletişime büyük özen göstermek gerekmektedir. İknacı, ikna edilecek kişilerin kavramsal çerçeveleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmalı, onların bildiği, tanıdığı kodları kullanılmadır. Ayrıca kullanılan dilin toplumun genel kabul gören değerlerini, üstü örtük biçimde yansıtması iknanın başarısını artırmaktadır. Farklı anlamlar oluşturmak için sözsüz iletişim de kullanılmaktadır.11

Mc Quail, iletişim sürecinin aşamalarını bir piramite benzetmektedir. Ona göre, iletişim süreci bireyden topluma doğru ilerlemektedir. Piramidin en altında “içsel iletişim” vardır. Onun üzerinde “kişilerarası iletişim”, sonra “grup iletişimi” ve “örgütsel iletişim” gelmektedir. Piramidin en sivri tepesinde ise “kitle iletişimi” bulunmaktadır.12

İçsel İletişim, kişiyi harekete geçiren biyolojik/psikolojik unsurları kapsamaktadır. Kişinin bir etkiyle veya kodunu açımladığı bir iletiyle ilgili zihinsel cevap arayışları ve karar düzenlemeleri birer içsel iletişim olarak ifade edilmektedir. Grup iletişimi, grup içi ilişkileri düzenleyen, grubu koordine eden ve grup normlarını belirleyip yayan bir iletişim türüdür. Bu sayede bireyler arasında koordinasyon sağlanmakta, otorite ve normlar tanımlanmakta, çevreyle veri alışverişi gerçekleştirilmektedir. Kitle iletişimi kişilere kimlik ve kişilik empoze etmekte, onların zihinsel yapılarını şekillendirmektedir.

**İkna Edici İletişimin Özellikleri**

İkna edici ileti, bir yandan ilgi toplayabilmeli, diğer yandan da inanç ve düşünceleri alıcının zihnine yerleştirebilmelidir. İleti ne kadar hatırlanıyorsa, o kadar etkileyici olmaktadır. İkna edici iletişim için iknacı, “kodlama, hatırda tutma, saklama, depolama ve bellekten çağırma” aşamalarının eksiksiz tamamlanmasını temin etmelidir. İkna edici iletişim, alıcının zihninde var olan öğrenilmiş kavramlarla ne kadar çok bağlantı kurabiliyorsa, o kadar çabuk ve kolay kavranacaktır. Sunulan bilginin depolanması ve hatırda tutulması da sağlanmalıdır. Bunun için iknacı, mesajının çok önemli olduğunu alıcıya gösterebilmeli ve hissettirebilmelidir. Hatırlamayı kolaylaştırmak da önemlidir. Kişilerin öğrenmediği ve depolamadığı bilgileri hatırlaması ve geri çağırması mümkün değildir. Bu nedenle mesajlar alıcılara, hatırlanmayı kolaylaştırmak için sözlü, görsel, çeşitli semboller kullanılarak ve sosyo-kültürel ipuçlarıyla zenginleştirilerek sunulmalıdır.13

İkna stratejileri “Mesaj temelli” ve “Tutum temelli” olmak üzere iki ayrı yaklaşımla ele alınmaktadır. Mesaj temelli stratejilerde mesaj ve kaynağın özellikleri ön plana çıkmakta, öncelikle tutumların etkilenmesi ve bunun sonucunda da davranış değişikliğinin oluşması hedeflenmektedir. Tutumları hedef alan stratejiler ise doğrudan bir davranış gerçekleştirmeyi amaçlamakta, bu davranışın sonucunda kişide olumlu tutumların oluşması beklenmektedir.14

İkna stratejilerini “rasyonel” ve “duygusal” olarak ele alan yaklaşımlar da mevcuttur. Kişilerin rasyonel eğilimlerine mi, yoksa duygusal ihtiyaçlarına mı seslenen mesajların daha ikna edici olduğu tartışılmaktadır. Her iki yaklaşımın da savunucuları vardır. Rasyonel eğilimlere seslenen mesajların daha ikna edici olduğunu belirtenler, “insanların rasyonel argümanlar yerine duygusal argümanlarla karşılaştıklarında iyi hazırlanmış mesajlara daha çok tepki göstereceklerini” savunmaktadırlar. Duygusal ihtiyaçlara seslenmek gerektiği fikrini savunanlar ise, insanların duygusal olduğunun kabul edilmesini isteyerek, duygu yüklü mesajların daha fazla ikna edici olduğunu belirtmektedirler.15

İkna edici mesaj stratejilerinde yaygın olarak şu üç teknik kullanılmaktadır: “Korku çekiciliği, kapıyı aralama tekniği ve mesaj tekrarı...”

Korku çekiciliği, daha çok duygusal ögelere hitap eden, ancak kullanım durumuna göre rasyonel yönler de içeren tutum temelli bir ikna tekniğidir. Bu teknikle insanlar bir şeye ikna edilirken korku uyandırılmaya çalışılmakta ve belli bir davranışı yapması sonucunda ortaya çıkabilecek zararlar sıralanmaktadır.

Kapıyı aralama tekniği, insanların küçük bir isteğin yerine getirilmesine razı edildikten sonra, daha büyük bir isteği ileride yapabilecekleri varsayımına dayanmaktadır. Bu yolla alıcılarda adım adım bir özdeşleşme süreci oluşturulmaya çalışılmakta, isteğin büyüklüğü giderek artırılmaktadır.

Mesaj tekrarı tekniği ise, iknanın başarılı olabilmesi için mesajın devamlı olarak tekrar edilmesini esas almaktadır. Tekrar yoluyla mesajlar insanlar tarafından daha iyi anlaşılmakta ve hafızada daha iyi yer almaktadır. Mesajın devamlı olarak tekrar edilmesi algılamayı da kolaylaştırmakta, iletinin seçilmesine yardımcı olmaktadır.

BÖLÜM 7

**Diksiyon Sanatı**

Diksiyon; seslerin, sözlerin, vurguların, anlam ve heyecan duraklarının hakkını vererek söyleme biçimidir.

Diksiyon, çeşitli toplantılarda konuşan, ya da söz sanatını meslek edinmiş kimselere büyük yararlar sağlar. Hele herkese topluluk karşısında konuşma fırsatını veren günümüz hayatında diksiyon çalışmaları çok gereklidir.

Toplum içinde yaşadığımıza göre başkalarına düşündüklerimizi, hissettiklerimizi, iyi, doğru ve ilgi çekecek bir biçimde anlatmak için diksiyon öğrenmemiz gereklidir.

Çünkü bir makine sesi gibi gır gır sürüp giden, aynı tonu tekrarlayan sesler, dinleme zevki olan herkesi usandırır.

Müzikte nasıl kompozisyonun bir yorumculuk yönü varsa, edebiyatta da yorumculuk yönü diksiyondur. Diksiyon kelimelere can ve ruh verir. Diksiyonun amacı yorumculuğa ulaşmaktır.

Diksiyonun ilk aşaması konuşmanın enerjisidir.

**a) Enerji**

Etkili bir konuşmanın bir enerjisi olmalıdır. Yani konuşma enerji dolu bir uygulamadır. Konuşmacının başarısı da bu enerjiyi iyi kullanıp kullanamadığına bağlıdır. Eğer konuşmacının enerjisi bir şekilde elektrik olarak karşı tarafa geçebiliyorsa, konuşmacı kendini dinletebilir. Aksi durumda dinleyiciler kağıtlarına küçük küçük yıldızlar ya da tavşanlar çizmeye ya da imzalarını atmaya başlarlar.

Şu üç kurala uymak gerekir:

1. Vücut
2. Nefes
3. Ses

**1. Vücut:** Konuşma yaparken vücut asla gergin olmamalı. Konuşurken vücut gerginleşirse eğer, ihtiyaç duyulan bütün enerji diz kapaklarında kilitlenir. İnsanın diz kapaklarında kilitlenen enerjisi bir süre sonra, ilk önce bacaklarının üst kısmını sıkıştırmaya başlar, daha sonra diyafram bölgesini ondan sonra da boyun kaslarını etkiler. Boyun kaslarının gerilmesinin son derece olumsuz sonuçları olabilir çünkü boyun kasları gerildiği anda onlar da ses tellerini etkilerler ve bu durumda sesin kontrolü zorlaşır. Sesine hakim olamayan konuşmacı özellikle kalabalık grupların karşısında ya da üç-beş kişiyle önemli bir toplantı yaparken konuşmacının sesi kendine başkasının sesiymiş gibi gelir.

Konuşmacı, bu ses benden mi çıkıyor? Duygusuna yakalandığı anda sesine yabancılaşır. İnsanın kendi sesine yabancılaşması da son derece sevimsiz bir duygudur, çünkü kendisini ifade edemez. Kötü konuşmacıların pek çoğu aslında beden dillerini rahat kullanamayan konuşmacılardır. Beden dili rahat kullanılamadığı zaman yani duruşlar, el ve kol hareketleri, göz kontakları kontrol edilemediği zaman, bu durum; yani konuşmacının rahat olmadığı duygusu dinleyiciye yansır. Bazı konuşmacılar, bedenlerini kullanmadıkları zaman kafalarını çok fazla sallamaya başlarlar. Beden kullanılmadığında kimi zaman da sadece kollar çok fazla hareket eder ya omuzlarını sallamaya başlar, ya da konuşmacı olduğu yerde bir sağa bir sola hareket etmeye başlar. Bir geriye adım atıp hep aynı hareketi yapmak da benzer durumlarda sık rastlanılan bir durumdur. Bütün bunlar vücut kontrolsüzlüğünü gösterir. Eğer vücudu kontrol edemiyorsak, enerjiyi kontrol edemeyiz. Karşı tarafa da bu rahatsızlığımız çok net bir şekilde geçer.

**2.**-**3. Nefes ve Ses:** Kendi kendinize bir sandalyeye oturun, bir aynanın karşısına geçin ve şimdi nasıl nefes aldığınızı kontrol edin. Eğer omuzlarınız genişleyerek, iyice açılarak nefes alıyorsanız, karnınızı da içinize çekerek omuzlarını dikleştiriyorsanız, yanlış nefes alıyorsunuz demektir. Daha doğrusu konuşma için gerekli olan ya da yeterli olan nefes bu değildir. Vücudunuzun üst kısmına daha doğrusu ciğerlerinizin üst kısmına nefes alıyorsunuz demektir. Ciğerlerinizin üst kısmına nefes aldığınız zaman ne olur? Ciğerlerinizi sadece sallanan iki balon olarak düşünürseniz, sadece üst kısımları şişer, altlar boş kalır. Oraya aldığınız nefes derin de alsanız kısa nefestir”. 4

Heyecan faktörü düşünülürse konuşurken heyecanlanıldığı zaman bu nefes iyice küçülür. O zaman ne olur? Konuşup nefes alınır, konuşup nefes alınır, sık sık nefes almaya başlanır. Nefes kontrol altına alınmazsa bir süre sonra konuşurken konuşmacı nefes nefese kalmaya başlar. İşte bu durumda yeterli nefesi kullanılamadığı için sesi kontrol etmek mümkün olmaz. Sık sık nefes almaya başlanır, nefes nefese kalmaya başlanır, ses titremelerinin önüne geçilmez ve bu sıkıntı vermeye başlar.

Ayrıca bu durumda nefesi geri iteleyen hiçbir mekanizma yoktur. Omuzları açarak yani göğüs kafesini açarak nefes alındığında ciğerlerin sadece üst kısmı dolduğundan ciğerler refleks olarak o nefesi itelerler. Öyle itelediklerinde de ses tellerini yukarıda birbirlerine sürtündürürler. Halbuki doğru sesin çıkabilmesi için ses tellerinin mutlaka birbirine çarpması lazım, sürtünmemesi gerekir. Gırtlağın her iki yanında bulunan ses telleri birbirine çarpıp, titreşerek sesin oluşmasını sağlar. ”Sesin oluşumu sürecindeki hava akımı genellikle duyulmaz. Ancak söz gerçekleşirken ses oluğu kısmen kapanır, kısılır. Gırtlak kasları ses tellerinin uzunluğu ve gerginliğini kontrol ederek titreşimi ayarlarlar.5 Ses telleri birbirine sürtündüğü zaman;

1.Ses titremelerinin önüne geçilmez

2.Sesin geri kaçmalarının önüne geçilmez

3.Uzun konuşmalardan sonra yorgunluk ve rahatsızlık görülür

4.Yüksek sesle konuşulmuşsa boğazda acımalar ve yanmalar başlar

5.Bağırarak konuşulmuşsa ertesi güne ses kısıklıkları başlar.6

İyi bir solunum olmadan doğru bir diksiyon da olmaz. Soluk derin, sık, çabuk, düzenli, sinirlenmeden, gürültüsüz alınmalıdır. Gürültülü soluk alma büyük bir kusurdur. Dinleyenleri rahatsız eder.

Doğal solunumda ağız hep kapalı tutulmalı ve burundan soluk alınmalıdır. Bazen ağızdan soluk almak da gerekir. Konuşmacı söz söylerken hep gerektiği yerde soluk almak için ağzını kapayacak zaman bulamaz.

**b) Diksiyonu Meydana Getiren Unsurlar**

**1. Durak:** Konuşurken duraklamalara yeterince önem vermez, sık sık ve kısa duraklama yapmazsak bol ve derin soluk alma ihtiyacını duyarız. Bu da gürültülü soluk almaya sebep olacaktır. Halbuki gürültülü soluk alma bir kusurdur. Bunun önüne geçmek gerekir. Bunun içinde soluğumuz tükeninceye kadar beklemeden ve hissettirmeden ciğerleri havayla doldurmalıyız. Ancak, diksiyonda bu duraklar gelişigüzel yapılamaz. Cümlelerin anlamına göre düzenlemek ve buna alışmak gerekir. Çünkü noktalamaların anlam ve anlama yönünden önemi büyüktür. Bu alışkanlığı kazanmak için duraklama alıştırmalarını usanmadan yapmalıyız.

**2. Ton:** “Tonlama, ses titreşimlerinin yükselip, alçalmasıdır”. Bu nedenle tonlamaya titreme, perdeleme, ton güdümü de denilmektedir. Ayrı ses yapılarına sahip olan sözcüklerin, doğal olarak ayrı ayrı seslendirilmesi gerekmektedir. Hiçbir sözcük vurgu ve ton yönünden aynılık göstermez. Konuşmada ezgiyi yaratan ve besleyen kaynak da işte seslerin bu başkalıklarından ve çeşitliliğinden, perdelenmelerindeki ayrıntılardan oluşmaktadır.

Tonlama cümlenin doğal ezgisini, anlamın altını çizmesini kısaca konuşmanın renklenmesini sağlar. Tonlama aynı zamanda sesimizin duygu rengidir. Eğer tonlamalar yok oluyorsa ya da yanlış yapılıyorsa anlatım bir süre sonra düz ve monoton bir hal alır.

Konuşmalarda bu akıcılık ve renk kaybedildiğinde yani tonlamaya dikkat edilmediğinde anlatım tekdüze, ifadesiz, akıcılıktan ve algılanabilme becerisinden yoksun, kuru kuru sözcükler haline dönüşür. Bu da dinleyicilerin konuşmacıyı dinleyebilmelerini zorlaştırır. Tonlamalar, konuşmalara varyasyon-çeşitlilik kazandırır. Sesler birbirinden ayrılabilir. Bu ayrılık yalnız sessin gürlüğü bakımından değildir. Çıkarılan selenin yüksekliği ile de birbirinden ayrılabilir. İşte böylece ton ortaya çıkmış olur. Bir tondan diğer tona geçmeye geçki (modülasyon) denir.

**3. Bükümler:** Söz söylerken cümleleri, kelimeleri aynı tonda söylemeyip adete besteleriz. Bu besteleme hissettiğimiz ve anlatmak istediğimiz düşünceyle ilgilidir. Bize en doğru yolu bulduracak olan, başkalarını taklitten kaçınmak ve o cümleyi söylerken yaşamak, hissetmek ve bu şekilde doğal bükümü bulmaktır.

**4. Boğumlanma:** Boğumlanma, konuşma organlarımızın damak, dil, damak perdesi, yanaklar, alt çene ve dudaklar, boğazımızdan çıkan sese biçim vermek için topluca çalışması demektir. İyi boğumlama, heceleri iyice anlaşılarak meydana getirmektir.

Birçok kimse dudaklarını iyice hareket ettirmeden konuşurlar. Böyle dudak tembelliği olan kimselerin söylediklerini dinleyicilerin birçoğu anlamaz. Birçok kimse konuşurken, boğumlanmaya yeteri kadar önem vermez. Bunun için de sözleri iyi anlaşılmadığından, karşılarındakini tekrar tekrar sormak zorunda bırakırlar. Halbuki bir topluluk karşısında söz söyleyenin her sözünün tek kelimesine kadar anlaşılması gerekir.

**5. Vurgu:** Kelimelerin söylenişinde seslerin hakkını verme, hecelerin vurgusu, uzunluğu kısalığı gibi özelliklere özen gösterme işidir. Etkili bir konuşma için doğru vurgulamalar yapılmalıdır. Konuşma sırasında içerisinde öne çıkarılan, altı çizilen sözcükler vurgulamayı belirler. Vurgulama anlatılmak istenilene göre belirlenir. Dolayısıyla yanlış vurgulamalar, yanlış anlatımlara neden olur. Vurgulamanın konuşmaya getirdiği 3 önemli özellik vardır:

1.Söze duygu katmak

2.Dinleyicinin dikkatini uyandırarak anlamın kavranılmasını kolaylaştırmak

3.Sesi, söyleşiyi, sözdeki ezgiyi canlandırmak

BÖLÜM 8

**Özgeçmiş** - **Curriculum Vitae (CV)**

Özgeçmiş (CV), profesyonel iş hayatınızda, iş başvurularında kullanacağınız ve sizi mülakata kadar götürebilecek özgeçmiş bilgilerinizi içeren bir belgedir. CV bir hayat hikayesi değildir. CV’ye 30 saniye ya da daha az zamanda okunan bir satış kataloğudur da denebilir. CV’niz bir iş başvurusu için yerine getirmeniz gereken bir formalite de değildir. Bu zihniyette bir yaklaşım kariyer hayatınızı başlamadan bitirebilir. CV’nize çok önem vermelisiniz; çünkü o sizin kariyer dünyasındaki ilk adımınızdır. Diğer adaylar arasından ön plana çıkmanızı veya rakipleriniz arasında kaybolmanızı sağlayabilir.

Özgeçmiş ne değildir sorusunun cevabına gelince; Özgeçmiş sizin hayat hikayeniz değildir. Özgeçmiş bir tanışma mektubu da değildir. Okuyanlar bu işe sizin kadar duygusal yaklaşmayacaklardır. Özgeçmiş tüm deneyimlerinizi yazdığınız bir yazı değildir. Bütün geçmiş deneyimleriniz tek bir işe endeksli olmadığı için her deneyiminizi yazamazsınız. Özgeçmiş kurnazlıkla hazırlanmış bir plan da değildir. Yani okuyanı etkilemek için yalana asla tevessül edilmemelidir. Özgeçmiş amatörce hazırlanmış bir öykü de değildir. Belli kuralları olan ciddi bir mektuptur.

Fortune 500 şirketi insan kaynakları yöneticisi Patricia Mathews şöyle diyor: Özgeçmiş bir ilk imaj yaratır. Eğer bu imaj olumlu ise, o kişi ile yüz yüze görüşülür. Özgeçmişin bütün yaptığı ve yapması gereken bundan ibarettir.

Etkili bir CV, görüşme öncesinde elde ettiğiniz bir avantajdır. Öncelikle eleman arayan şirketin öğrenmek istediklerini tartın, gereksiz bilgileri ayıklayın. Tecrübenizi ve eğitiminizi, net biçimde ortaya döken bir özgeçmiş hazırlayın. Ancak etkili olabilecek ayrıntılara da yer vermeyi unutmayın. Özgeçmiş, başvurulan işe uygun özellikleri ve başarıları özetleyen bir sunumdur. İyi bir özgeçmiş sizin kim olduğunuzu, ne tür becerileriniz olduğunu, ne bildiğinizi ve ne yapmak istediğinizi anlatan bir özettir. Özgeçmişin ayrıntılarda boğulmamış, işverenin talep ettiği soruları net biçimde yanıtlayan bir tarza sahip olması gerekir.

İşverenler:

* “Neden bize başvurdu?”
* “Bizim için neler yapabilir?”
* “Bilgi ve yetenekleri nelerdir?”
* “Kişisel özellikleri, değerleri nelerdir?”
* “Özellikleri işin gerektirdiği özellikler mi?”

gibi sorulara yanıt ararlar. Dolayısıyla özgeçmişiniz bu sorulara yanıt verebiliyor nitelikte olmalıdır.

 Kısacası özgeçmişiniz işverenlere;

* “Ben bu işi yapabilirim.”
* “Ben bu işi istiyorum.”
* “Ben bu işe ve firmaya uyum sağlayabilirim.”

mesajlarını verebiliyor olmalıdır.

**a) Özgeçmiş Hazırlık Evreleri**

* Bilgileri toplamak
* Amacınıza ulaşmanızı sağlayacak olguları seçmek
* Özümsemeyi kolaylaştıran ve hakkınızda profesyonel bir izlenim yaratacak bir tasarım seçmek
* Mesajınızı berrak ve kişisel tarzda iletebilecek sözcükler bulmak
* Redaksiyonu yapmak
* Kontrol etmek

Bir CV hazırlarken yapmanız gereken ilk iş, içeriğine odaklanmaktır. Ne hakkında yazacağınızı belirlemeden CV’nizi hazırlayamazsınız. Özel yeteneklerinizi belirlemek için biraz zaman harcayın, sizi diğerlerinden ayıran özelliklerinizi hesaba katın. Bütün becerilerinizin bir dökümünü yapın özellikle de daha önceden çalışmış olduğunuz yerlerden edindiklerinizin. Bütün eski işlerinizin bir listesini çıkarın ve oralarda hangi pozisyonlarda bulunduğunuzu, neler yaptığınızı kısaca yazın. Amacınıza karar verin: İki türlü amacınız olabilir:Hedefe yönelik ve becerilerinize yönelik.Sizin başvurduğunuz pozisyon için en uygun olanını seçin.

Bilgiler toplanırken şu çalışmalar yapılmalıdır;

**1. Kendini tanımak:** Hepimiz her gün karşılaştığımız birçok olay ve kişi hakkında yorum yaparız. Ama pek azımız kendimiz hakkında yorum yaparız. Hele kendimiz hakkında yaptığımız yorumların objektif olması isteniyorsa, bu hakikaten zordur. Etkili bir CV yazabilmenizin en önemli şartı belli bir objektiflik seviyesinde kendinizi tanımanız ve tanıtmanızdır.

**2. Verilerin dökümü:** Bunun için bir CV de olması gereken ana başlıklardan yararlanabilirsiniz Başlıklarımız şunlar olmalı:

 a. Eğitim

 b. Pozisyonlar

 c. Uzmanlık alanları

 d. İş dışı etkinlikler

 e. Yapmaktan hoşlandıklarım

 f. Hayal ettiklerim

 g. Kişisel bilgiler

 h. Referanslar

Bunların dışında sizce önemli olan kategoriler de yer alabilir.

**a. Eğitim:** Bu ilk bölüm de gittiğiniz bütün okulları yazın. En sonuncusundan başlayarak, geriye doğru bir kronoloji takip edin. Okulların adlarını, gittiğiniz yılları, hangi şehirde olduklarını, mezuniyet derecelerinizi, diploma ve sertifikalarınızı, varsa her okulda ki uzmanlık dallarını yazın. Not ortalamalarınızı, takdir ve teşekkür belgelerinizi, etkileyici ya da önemli olduğunu düşündüğünüz sınavları yazın.

Daha sonra örgün eğitimin dışında katıldığınız kurslar, seminerler veya yetiştirme programlarını yazın.

Eğer öğrenci iseniz veya yeni mezun iseniz yani iş tecrübeniz çok yoksa bu bölümü daha detaylı yazmalısınız.

 Aldığınız dersler işvereninizin ilgisini çekecekse veya o iş için önemli ise derslerinizi yazın.

 Okul boyunca aldığınız dereceleri,

 Mezun değilseniz tahmini mezuniyet yılınızı,

 Yoğunlaştığınız konuları ( varsa),

 Master veya doktora tezinizi ( varsa) yazın.

 İş tecrübeniz yoksa bu bölümü uzun tutup okuduğunuz liseyi bile yazabilirsiniz ama iş tecrübeniz varsa uzun uzun onları yazın bu bölümü kısa tutun.

Özel bir durumunuz yoksa ilkokul ve ortaokuldan bahsetmek hoş olmaz. Okullarınızı yazarken şu bilgiler yer almalı:

- Mezuniyet yılı

- Derece, diploma veya sertifika.

- Bölümü

- Adı ve yeri

 **b. Pozisyonlar (Nerelerde çalıştınız?):** Bu bölümde bir ücret karşılığı çalıştığınız her yeri tıpkı eğitim kağıdında olduğu gibi en sonuncusundan başlayarak, geriye doğru bir kronoloji ile yazın. Bu listede ki her madde şunları içermeli:

" Şirketin adı ( tam ve doğru yazılışıyla - bunu o an anımsayamazsanız daha sonra düzeltin)

" Orada yaptığınız iş

" Ünvanınız

" Şirketin bulunduğu kent

" İşe giriş ve çıkış tarihleriniz.

Eğer yeni mezun değilseniz özgeçmişinizin en önemli bölümü budur. Yeni mezunlar bu bölümden önce eğitim bölümünü yazmalılar. Gelecekteki performansınızın göstergesi geçmişteki performansınız olacaktır. Bu yüzden bu bölüm önemlidir.

Pozisyonları yazarken şunlara dikkat edilmelidir;

* Tarihleri yazarken ay ve yıl yazılmalıdır.
* Firmanın adresine gerek yoktur. Hangi şehirde olduğu belirtilse yeterlidir.
* Pozisyonu işyeri adından önce yazın.
* Bütün iş tecrübenizi yazmak zorunda değilsiniz. Çok fazla iş değiştirmişseniz başta part time olanlar olmak üzere bir kısmını eleyin. En son işinize en çok yeri ayırın.
* Başarılarınızı yazarken yuvarlak cümleler kurmak yerine rakamlar ve istatistikler vererek daha profesyonel bir hava katın, böylece ifadeleriniz havada kalmaz gerçek bir ifade kazanır.

**c. Uzmanlık alanları (En iyi yaptığınız şey ne ?):** Bu başlık altında iyi yaptığınız ya da çok bilgi sahibi olduğunuz her şeyi yazın.

**d. İş dışı etkinlikler:** Bu sayfaya ise para kazanmak amacı gütmeden yaptığınız veya yapıyor olduğunuz işleri yazmalısınız.

**e. Kişisel Bilgiler:** Bu bölümde özgeçmişinizi güçlendirecek kişisel bilgiler yazılır. Eğer bir bilgi özgeçmişinizi güçlendirmiyorsa yazmayın. Askerlik durumu ve doğum tarihi bildirilmeli. Lüzumsuz bilgiden şiddetle kaçınılmalıdır. (" Babam geçen yıl emekli oldu..., 18 yaşında bir erkek kardeşim var..., 3 çocuğum var..., üç kardeşiz ...., içki içmem ve içenleri sevmem... gibi ). Kişisel bilgiler kağıdın sonlarına doğru olmalıdır.

**f. Referanslar:** Eğer çok güçlü ve mesleğinde isim yapmış bir referansınız yoksa bu bölümü yazmayın. Eğer illaki referans yazacaksanız referansınızın adı, ünvanı, telefonu olmalı. Bunu en sona yazmalısınız.

**3. Yardım Alma:** Siz de yazdıklarınızı mutlaka bu işe yetkinliği olabilecek bir arkadaşınıza okutup yorumlarını alın. Eğer böyle birisi yoksa bir profesyonelden yardım isteyin, bu kısım oldukça önemlidir.Özgeçmiş yazımının hangi safhasında yardıma ihtiyacınız olduğu ve ne kadar yardım gerektiği tamamen sizin bu işi başarabilme kabiliyetinize bağlıdır. Ama şunu unutmayın; kimden yardım alırsanız alın özgeçmişinizi kendiniz yazmalısınız.

BÖLÜM 9

**Mülakat**

Eleman seçme ve işe alma yöntemlerinin hemen hepsinde mülakatlar çok önemli bir yer tutar. En basit tanımıyla mülakat işverenin belli bir pozisyon için uygun aday profilini yapması ve karşı tarafın da bu pozisyonun gereklerini yerine getirebileceğini toplantı süresince ispatlamaya çalışmasıdır. Mülakat, birçok aday arasından en uygununu seçme olanağını verdiği için işveren açısından çok büyük bir fırsattır. Aynı şekilde aday da mülakat sürecinde hem başvurduğu pozisyon hem de şirket hakkında bir çok bilgiyi edinme imkanı bulacağından olası bir iş teklifi karşısında daha kolay karar verme şansını elde edecektir. Mülakatların temel dayanak noktası karşılıklı bilgi alışverişidir. Bu nedenle hem mülakatı yapacak işveren hem de aday, görüşme öncesinde belli bir bilgi birikimi ve donanıma sahip olmalıdır.

İşe alma süreci, mülakatta dahil olmak üzere, kurumdan kuruma hatta meslekten mesleğe değişebilir. Bazı işletmelerde mülakat süreci, çok kısa sürede sonuçlanabilirken bazılarında bu, altı aya kadar uzayabilir.

**A) ADAY AÇISINDAN MÜLAKAT**

**a. Kişisel değerlendirme**

Görüşme öncesinde yapılması gereken işlerin başında kendi özelliklerinizi, iyi ve eksik yönlerinizi saptamak gelmelidir. Esas amaç sahip olunan bilgi ve deneyimi ortaya koyarak işin en iyi şekilde yapılabileceğini göstermek ve işvereni etkilemek olacağından olumlu yönlerinizi bilmeniz bunları karşı tarafa aktarmanızı da kolaylaştıracaktır. Aynı şekilde kendinizde eksik bulduğunuz yanları görüşmeden önce bilmeniz bu açıklarınızı kapatmak için size zaman kazandıracaktır. Yeterince zamanınız olmasa dahi olası bir soruyu cevaplamak için hazırlanma fırsatı bulacaksınız.

**1. Kendinizi değerlendirirken üzerinde durabileceğiniz bazı noktalar**

* Eğitim başarıları
* Eğitim dışı aktiviteler
* Alınan ödül ve dereceler
* Beceri ve hobiler
* Profesyonel deneyim
* Profesyonel başarılar
* Diğer başarılar
* İş tercihleri ve beklentileri
* Başkalarının size bakış açısı
* Sorumluluklara karşı tutumunuz

**2. İş tanımının ve niteliklerinin saptanması**

Kendi becerilerinizi ve niteliklerinizi listeledikten sonra herhangi bir iş teklifi karşılaştığınızda düşünme süreniz çok daha fazla azalacaktır. Ancak karar vermeden evvel yapılan iş teklifini inceleyip üzerinde değerlendirme yapmanız gerekmektedir. Pozisyon için gerekli olan becerileri saptamalı ve kendi özelliklerinizin bunların hangilerini veya ne kadarını karşıladığını saptamanız gerekir. Bu saptamalar size görüşme esnasında temel olarak üç şekilde yardımcı olacaktır:

Öncelikle görüşmeyi yapacak kişiye kendi özelliklerinizin, pozisyonun gerekleriyle ne kadar uyuştuğunu gösterebilir ve ikna gücünüzü arttırabilirsiniz. Kendi deneyiminizin bu işe sizi ne kadar hazırladığını örnekleyebilir, hem olası rakiplerinize karşı avantaj kazanır hem de daha önceki deneyimlerinizden bahsetme imkanı bulursunuz. Görüşmeyi yapan kişinin soruları sadece bahsedilen pozisyonla ilgili ise konuyu kendi özelliklerinize çevirme imkanı bulursunuz.

**3. Firmanın araştırılması**

Firmanın geçmişi ve bugünkü durumu hakkında geniş bilgiye sahip olmak size görüşmede çok büyük esneklik ve prestij kazandıracaktır. Bu tip bilgiler sizin firmada gelecekte sahip olacağınız konuma, olası çalışma arkadaşlarınıza ve şirketin gelecekte ulaşacağı duruma dair bir fikir verecektir. Bunun dışında görüşme esnasında firma hakkında bariz olan sorular sormanızı ve görüşmeyi yapan kişiden olumsuz puanlar almanızı engelleyecektir.

**a) Firmayla ilgili bilmeniz gereken bilgiler**

* Hangi ürünleri üretiyor veya hangi hizmetleri veriyorlar?
* Mali durum, çalışan personel ve yerleşim açısından şirketin durumu nedir?
* Firmanın organizasyon yapısı nasıl?
* Müşterileri kimler?
* Kısa ve uzun dönem amaçları neler?
* Firmanın pazardaki durumu ne?
* Firmadaki çalışma ortamı nasıl?

**b) Firmada sizin alacağınız konum ile ilgili öğrenmeniz gereken sorular**

 Çalışma ortamınız neresi olacak?

 Departmanda alacağınız konum ve pozisyon ne?

 Alacağınız maaş ve yan menfaatler nelerdir?

 Hangi özellikte insanlarla beraber çalışacaksınız?

 Çalışma koşulları nasıl? Mesai var mı?

 Şirkette terfi etme imkanınız nedir? Kariyer gelişiminize olumlu etkisi olacak mı?

Başvurmak istediğiniz pozisyonun yaptığınız araştırma sonucunda beklentilerinizi karşılamadığını düşünseniz dahi, iş görüşmesini red etmeyin. Kafanıza takılan soruları not edin ve görüşme esnasında pozisyonla ilgili problemlerinizi görüşmeyi yapan firma yetkilisiyle çözmeye çalışın. Çünkü önceden edindiğiniz bilgi hiç bir zaman firmanın vereceği bilgi kadar sağlam olmayacaktır.

**c) Araştırma yapabileceğiniz bazı kaynaklar**

 Şirketin ofisleri, varsa halkla ilişkiler bölümü

 Şirketin yıllık raporları

 Şirketin daha önce yapmış olduğu işler

 Gazeteler

 Dergiler

 Şirketin vermiş olduğu reklamlar

 Pazar araştırmaları ve danışman firmalar

 Web siteleri

Başvuru yapacağınız firmalarla ilgili araştırma yaparken çoğu zaman aynı sektördeki şirketlere ait verilere tek bir makale içinde rastlarsınız. Bu makaleler sayesinde bu firmaların ekonomiye katkılarını, rekabet güçlerini ve pazar verilerini saptayabilirsiniz.

**b) Görüşmelerde karşılaşılabilecek sorular**

Üzerinde düşünmeniz ve araştırma yapmanız gereken en önemli konulardan birisi de gelmesi muhtemel sorulardır. Bu çalışma esnasında mümkün olduğu kadar geniş düşünmelisiniz ki mülakat esnasında gelebilecek her soruya karşı hazırlıklı olun. Olası soruları listeleyip evde cevapları üzerinde çalışmanın temel amacı, gelecek sorulara karşı hazır cevap verebilmek ve mülakatın tamamen sizin kontrolünüzden çıkmasını engellemektir.

Gelebilecek sorular ve cevaplarından bahsetmeden önce üzerinde durulması gereken nokta soruların hangi kriterlere bağlı kalınarak cevaplanması gerektiğidir. Gelecek sorulara:

Doğru cevaplar verin, kendi özelliklerinizi abartmak veya kendinizi başka biriymiş gibi göstermek yanlıştır.

Görüşmeyi yapan kişiyi kendinize denk görün, kendi pozisyonunuz ve özellikleriniz ne olursa olsun kendinize güvenin.

İlk sorulara kısa ve profesyonelce cevap verin, bu sorular basit olmasına rağmen mülakatı yapan kişi sizi bu sorularla tartmaya başlayacaktır. Ne çekingen ne de gayrı ciddi olun.

Sıkça karşılaşılan görüşme soruları:

* Lütfen bize biraz kendinizi anlatır mısınız?
* Eğitim hayatınızdan kısaca bahseder misiniz?
* Profesyonel anlamda niteliklerinizden bahseder misiniz?
* Bizi iş tecrübeniz ile ilgili bilgilendirir misiniz? Bu tip genel sorular çoğu zaman, birbirini izleyen sorularla detaya doğru ilerler.
* Okuduğunuz bölümü neden seçtiniz?
* Bulunduğunuz sektörü / pozisyonu neden seçtiniz?
* En son çalıştığınız iş yerindeki sorumluluklarınız nelerdi?

Bu noktadan sonra daha kafa karıştırıcı ve daha zor sorular sorulabilir:

* Bu işte neden bizimle birlikte çalışmak istiyorsunuz?
* Siz bu pozisyon için uygun olan adayda hangi özellikleri ararsınız?
* Bu pozisyon için neden başkasını değil de sizi seçelim?
* Geçmiş iş tecrübenizde karşılaştığınız zor bir durumu ve bu duruma nasıl yaklaştığınızı anlatır mısınız?
* Sizce en güçlü yanınız ne?
* Sizce en zayıf olduğunuz yanınız ne?
* Kısa ve uzun vadeli kariyer hedeflerinizden bahseder misiniz?
* Kariyer hedeflerinize ulaşmak için neler yapıyorsunuz?
* İş hayatınızda motivasyonunuzu olumlu olarak etkileyen faktörler neler?

Mülakatçı araştırma yönünüzü ölçmek için bazı sorular sorabilir:

* Şirketimiz hakkında ne kadar bilgiye sahipsiniz?
* Beraber çalışacağınız takımınızla ilgili neler biliyorsunuz?
* Nasıl bir şirkette çalışmak istiyorsunuz? Neden?
* Yeni işinizden beklentileriniz neler?

Çoğu zaman bu soruların ardından görüşmeciyi iyice zorlamak için bu sorular sorulur:

* Neden kariyer hedeflerinizde değişiklik yapıp bu sektöre girmek istiyorsunuz?
* Dört senelik okulu neden beş senede bitirdiniz?
* Beklemediğiniz bir zamanda şirket sizi uzak bir yerde göreve gönderirse nasıl karşılarsınız?

**c) Görüşme günü yapmanız gerekenler**

Dakik olmaya özen gösterin. Her hangi bir aksiliği önlemek için on dakika önce görüşme yerinde olun. Açık ve detaylı adresi alıp görüşme yerine zamanında varmak için bütün ayarlamaları yapın.

Bütün çabalarınıza rağmen görüşmeye zamanında varamıyorsanız şirketi arayın ve durumunuzu anlatın ve gerekirse yeni bir görüşme ayarlayın. Görüşmeye gitmeden önce yaptığınız araştırma sonucu edindiğiniz bilgileri tekrar edin.

**d) Yanınızda bulundurmanız gereken şeyleri unutmayın**

* Ajanda ve iyi yazan bir kalem
* Özgeçmişinizin kopyası
* Referans mektuplarınız
* Yaptığınız iş örnekleri

Görüşme yerine geldiğinizde ortama alışmaya, rahat olmaya çalışın. Görüşmeye çağrılana kadar olan süreyi üzerinizdeki stresi atarak geçirin. Notlarınızı tekrar etmek veya orada bulunan gazete veya mecmuaları okumak heyecanınızın yatışmasını sağlayabilir.

Görüşmeyi yapacak olan kişiyle ilk karşılaşmanız çok önemlidir. Nazikçe gülümsemeniz ve kendinizden emin bir şekilde elini sıkmanız görüşmecide olumlu bir ilk intiba yaratacaktır.

Görüşme odasına gittiğinizde ilk bulduğunuz yere oturmayın. Görüşmecinin sizden rica ettiği yere oturun ve eşyalarınızı düzenli bir şekilde yerleştirin. Görüşme genelde mülakatçının kendi ve şirket hakkında bilgi vermesi ile başlar. Daha sonra mülakatçı pozisyon ile ilgili bilgileri aktarır. Bunlar sizin rahatlamanız, normal olarak oluşan gergin havanın yumuşaması için yapılan konuşmalardır. Bu aşamada gelecek sorulara hemen atlayıp cevap vermeyin. Sakin bir şekilde dinleyin ve kendinizden emin, kısa fakat samimi cevaplar verin.

Görüşmede kendinizi fazla tekrar edip sıkıcı olmaktan kaçının. Ayrıca gelecek sorulara evet ya da hayır gibi cevaplar vermek yerine nedenlerinizi açıklayın çünkü her soru belli bir şeyi öğrenmek için soruluyordur ve görüşmeyi yapanın mutlaka sizden beklediği somut bir cevap vardır. Aynı şekilde yapmış olduğunuz bazı şeylerin nedenini merak eden görüşmeciye bilmiyorum cevabını vermeyin. Bunun dışında karşınızdakini dikkatlice dinleyin ve sizin için açık olmayan noktaları sorun. Unutmayın ki mülakatı yapan pozisyon için uygun kişiyi ararken siz de pozisyonun sizin isteklerinizi karşılayıp karşılamadığını bulmaya çalışıyorsunuz.

Görüşmede gelebilecek olası beklenmedik sorularda veya tepkilerde kontrolünüzü kaybetmeyin. Zamanınızı iyi kullanın ve paniklemeyin. Zaten çoğu zaman görüşmeci zor bir durumda ne yaptığınızı, nasıl çözüm ürettiğinizi görmek için bu tarz sorulara başvuruyordur. Zorlandığınız bir soru olursa görüşmeciden soruyu açmasını rica edin. Bu size hem zaman kazandırır hem de görüşmeci açıklama yaparken bazı ipuçları verebilir.

Gür sesle konuşun ve açık olun. Sorulan soruya cevap verin ve kendinizin iyi olduğu konulardan bahsetmek için alakasız konuları birleştirmeye çalışmayın. Kendinizle ilgili negatif cümleler kurmayın. Sadece yaptığınız işleri anlatmayın. Kazandığınız tecrübe ve bilgiden de bahsedin mümkünse verilere dayanın ve örnekler verin. Daha önceki işvereninizi ve iş arkadaşlarınızı kötülemeyin. Kaba ve agresif bir görüşmeciyle tartışmayın. Soğukkanlılığınızı ve ciddiyetinizi hep koruyun.

**e) Görüşmenin sona ermesi**

Mülakat bitmeden önce açıklığa kavuşturmuş olmanız gereken bazı noktalar:

* Görüşme sürecinin nasıl devam edeceği ile ilgili bilgilenin.
* Size olumlu yada olumsuz ne zaman geri dönüleceğini sorun.
* Pozisyonla ne kadar ilgilendiğinizi belirtin ve görüşmeciye teşekkür edin.

**f) Görüşmeciye sormak isteyebileceğiniz bazı sorular**

* Mülakatı yapan şirket yetkilisine sormak istediğiniz soruları görüşmenin sonuna bırakmayın.
* Görüşme esnasında yeri geldikçe sormaya çalışın.
* Şirkette alacağınız rol ve tam olarak görev tanımınız?
* Ne tarz eğitimler alacağım?
* Sorumluluklarım ne olacak ve ne zaman artacak?
* Ne kadar ücret alacağım ve yan menfaatlerim neler olacak?

**g) Çalışma Koşulları**

Pozisyon üzerine karşılıklı görüşme bittikten ve iş teklifini aldıktan sonra adayların en çok zorlandığı bölüm uygun çalışma koşulları üzerinde, özellikle maaş konusunda isteklerini dile getirmektir. Kafanızda daha önce tasarladığınız teklifi almadıysanız bile moralinizi bozmamalı ve sinirlenmemelisiniz. Görüşme süresince sakin ve nazik tavrınızı kaybetmemelisiniz. Maaş konu olduğunda işverenden öneri beklemek her zaman daha güvenli olacaktır. Size maaş beklentiniz sorulduğunda her zaman mülakatçıya onların öneri yapmasını istediğinizi söyleyebilirsiniz. Şirketin ücret politikası, pazardaki genel ücret seviyesi gibi bilgileri önceden edinmiş olacağınızdan, gelecek teklifin ne kadar tatminkar olduğunu değerlendirebilirsiniz. Eğer önerilen teklif beklentilerinizi karşılamıyorsa anlaşmak için zemin hazırlamaya çalışmalısınız. Ancak bunu yaparken işveren firmanın yaptığı öneride pazarlık payı bırakıp bırakmadığının iyi saptanması gerekir.

Çalışma koşulları üzerinde görüşmeye başlarken, önce ayrılık noktalarını açıklığa kavuşturmaya çalışın ve bu doğrultuda sorular sorun. İşverene iş için ne kadar istekli olduğunuzu gösterin ve ne kadar çok çalışmak istediğinizi söyleyerek endişeniz olan noktaları ve firmanın teklifinde sizi mutsuz eden maddeleri bildirin.

Unutmayın ki sadece mutsuz olduğunuzu bildirmeniz firma yetkililerini ikna etmek için yeterli olmayacaktır. O yüzden yanlış veya eksik bulduğunuz noktaları açıklamalı ve pazardan örnekler vererek desteklemelisiniz. Sizin deneyiminizde ve özelliklerinizde birinin sektördeki ortalama ücretini bilmeli ve bu verilere göre hareket etmelisiniz.

Bu aşamada dikkat etmeniz gereken unsurlardan biri de işverenin gözünde yarattığınız imajdır. Probleme çözüm odaklı ve uzlaşmacı yaklaşın ve bir taraftan da yetkili veya yetkililerin tepkisini tartın. Uzlaşmaya vardığınız taktirde iş için ne kadar istekli olduğunuzu belirtin ve işverenden her şeyi düşünmek için ek bir sure isteyin. Çoğu zaman işverenler bu tarz isteklere sıcak bakacaktır. Sakin kafayla evde her şeyi tekrar gözden geçirdikten sonra size verilen süre içinde olumlu ya da olumsuz kararınızı verin ve işvereni haberdar edin.

**h) Görüşme Sonrası**

Görüşme sonrası edindiğiniz bilgileri ve tuttuğunuz notları toparlamak karar aşamasında size unutabileceğiniz bilgileri hatırlatmak ve ileride girebileceğiniz mülakatlara strateji hazırlamanızı kolaylaştırmak açısından çok faydalı olabilir. Görüşme sonunda eğer size karar vermeniz için belli bir süre verilmişse o süre içinde cevabınız olumsuz da olsa işverene geri dönün. Eğer firma sizi arayacağını söylediyse ve aramadıysa kendiniz aramaktan çekinmeyin. Firmanın kararı olumsuzsa samimi bir şekilde neden kabul edilmediğinizi sorun ve sonuç kötü olsa dahi iyi ilişkilerle ayrılmaya dikkat edin.

**B) FİRMA AÇISINDAN MÜLAKAT**

**a) Mülakat Komitesinin Oluşturulması**

Mülakat komitesi oluştururken, iş analizinde mülakat sorularının hazırlanmasında çalışmaya katılan kimseler komiteye alınırsa, mülakatın istenen sonuca ulaşmada etkinliği arttırılmış olur. 3-6 kişiden oluşturulan mülakat komitesi; işin üzerindeki yöneticiler ya da işi yapan görevliler, akranlar, işlere aşina olan temsilcilerin yer alması önemlidir. Aynı komitenin belli bir iş için yapılan tüm seçme mülakatlarında yer alması, tüm adayların etkin ve doğru değerlendirilmesini sağlayacak iyi bir yöntemdir.

Komitenin mülakatlar öncesinde, mülakatın nasıl yapılacağı ile ilgili bir eğitimden geçirilmesi yapılandırılmış mülakatların etkinliliğini arttırır. Mülakat komitesi, yapabilecek değerlendirme hatası konusunda uyarılmalıdır. Bu hatalardan yola çıkarak komite üyeleri mülakatın yoğunlaşacağı konularda ve cevap örneklerinin ölçeklendirilmesinde belirleyici noktalar ve değerlendirmeler hakkında bilgilendirilmelidir.

**b) Uygun Mülakat Yönteminin Seçilmesi**

Hızla değişen iş dünyasında kötü eleman seçimi, ticari örgütlerin daha sonra telafi edemeyecekleri, bir lükstür. İşe alma, transfer, terfi ve işten ayırma olaylarını kapsayan seçme süreci içinde en uygun mülakat yönteminin seçilmesi kaçınılmaz olmaktadır. İş için yeterli teknik bilgiyle donanmış adaylar arasından, geleneksel mülakat yöntemiyle seçim yapmak, hızla değişen ve takım halinde çalışmayı gerektiren işletme yapısında performansı olumsuz etkileyecektir. Firmanın gelişi güzel yaptığı mülakat doğru adayın seçilmesini engellemese bile, firmanın aday için çekiciliğini yitirmesine neden olabilir. Adayda mülakatın yüzeysel ya da keyfi olduğu izlenimini yaratabilir.

Eleman seçiminde mutlaka mülakat yöntemi kullanılacaksa, sohbet havasında geçen serbest mülakat yöntemi yerine, standart sorulardan oluşan yapılandırılmış mülakat yönteminin tercih edilmesi mülakat sonunda verilecek kararın etkililiğini artıracaktır. Buna karşılık, yapılandırılmış mülakatlarda sorular daha önceden hazırlanmıştır. Adaylara aynı sırada sorulur ve genellikle puanlandırılır. Sonuç olarak, belli bir standarda oturtulmuş yapılandırılmış mülakat soruları ile adayları değerlendirme konusunda bir eşitlik sağlanarak, görüşmeci yanlılıkları en aza indirilir.

**Mülakat Çeşitleri**

**1. Panel Mülakatlar:** Mülakat komitesi, rahat ve sessiz bir odada, stresten uzak ve etkin bir mülakat ortamı için bir panel oluşturur. Seçilmiş bir komisyon üyesi, adayı komisyon üyelerine tanıtır. Tanıştırma, adayı rahatlatacak tarzda yapılmalı. Aynı komisyon üyesi tüm adaylara soruları aynı sırada, birbiri ile tutarlı ve ılımlı bir tarzda sorar. Sorulan sorulara hiç bir şekilde ipucu verilmez. Sorulan sorunun adayın zihninde soru oluşturmamasına özen gösterilir. Adayın cevapları daha sonra doğrulanmaz. Ancak aday isterse soru ikinci bir kez daha tekrarlanabilir. Tüm komisyon üyeleri adayın cevabını değerlendirme kağıdı üzerine kaydeder. Bu işlem, açık ve kabul edilebilir özetlemeler yapılarak gerçekleştirilir.

**2. Birebir Mülakatlar:** Çok kullanılan yöntemlerin başında gelir. Bütün mülakatların adayla birebir ve yalnız olarak yapılması nedeniyle diyalog kurmak çok daha rahattır. Buna karşın sübjektif olması nedeniyle çokça eleştirilen bir görüşme çeşididir. Birebir mülakatları yapanlar görüşmeyi çok iyi planlamalıdır. Görüşmeye alınacak kişinin özgeçmişi incelenmeli, zayıf ve kuvvetli yanları belirlenmeli ve mülakatta sorulacak soruların daha önceden tasarlanması gereklidir. Görüşmeyi yapanın esas amacı pozisyona en uygun adayı bulmak olduğundan adaylara karşı eşit davranmak ve soruları aynı tarz ve tavırla sormak adaleti sağlayacaktır.

**3. Çalışma Arkadaşları Grubu:** Özellikle takım çalışması gerektiren işlerde kullanılan bir yöntemdir. Adayın işe alınması durumunda çalışacağı insanlarla yani olası iş arkadaşlarıyla birlikte nasıl hareket edeceği gözlemlenir. Amaç hem adayın takım çalışmasına yatkın olup olmadığını saptamak hem de onu daha derinlemesine inceleyerek teknik bilgisini de ölçmektir. Ayrıca çalışanları da eleman seçimine dahil etmek onların motivasyonunu artıracaktır.

**4. Yazılı Mülakatlar**

Bir tek komite üyesi tarafından giriş çıkışlardan uzak, sessiz bir odada gerçekleştirilir. Gerekli her şey mülakat başlamadan önce odaya konmuş olur. Yazılı sorular için zaman limiti uygulanmaz. Tüm adaylarla gerçekleşen uygulamalarda ortam ve tutumlar konusunda belli bir standart olmasına dikkat edilir. Puanlandırma daha önce hazırlanmış cevap anahtarı yardımıyla, komite üyelerinin hep birlikte ya da tek başlarına soruları değerlendirmesi şeklinde iki ayrı metotla yapabilir. Özellikle durumsal soruların her biri, panel üyeleri tarafından ayrı ayrı değerlendirildikten sonra, tüm değerlendirmelerin bir kerede görülebileceği en son bir forma taşıması yararlı olacaktır.

**5. Fiziksel Mülakatlar**

İki ya da daha fazla komite üyesi tarafından çalışma alanında veya çalışma alanının simülasyonu bir düzenleme içinde yapılır. Her komite üyesi gözlemlerini sorulara adayın verdiği cevap ifadelerini, adayın mülakat performansını ve diğer tüm değerlendirme maddelerini birbirlerinden bağımsız olarak daha önce hazırlanmış cevap anahtarına göre puanlandırır.

 Tüm bu sözel, yazılı ve fiziksel sorular uygulandıktan sonra her madde için bir ortalama alınır. Bu süreç yapılandırılmış mülakatta her maddenin eşit ağırlıklı temsil edilmesini sağlar. Eğer, iş görev, bilgi, beceri ve yeteneklerin de birinin önemi diğerlerinden daha fazla ise bu konuda daha fazla soru hazırlanıp, sorularak söz konusu kriterin ağırlığının toplam skor içinde daha fazla temsil edilmesi sağlanabilir. Mülakat sürecinin son safhasında aday, varsa sorularını cevaplandıracak ve sürecin bundan sonra nasıl devam edeceğini anlatacak bir komite üyesine yönlendirilir.

**c) Mülakat İçeriğinin Hazırlanması**

İyi yapılandırılmış bir mülakat için her şey den önce, iyi bir iş analizinin yapılmış olması zorunludur. İyi bir iş analizi yapılandırılmış mülakatın hazırlanmasında ve seçme aracı olarak olumlu sonuçlara ulaşmasında etkinliğini arttıracaktır. Sorulan sorular işle ilgili değilse, alınan cevaplar iş gereklerine uygun davranışsal örneklerin toplanmasını engelleyecektir.

Bilgi, beceri ve yetenekleri sorgulayabilmek için, çok iyi iş analizleri gerçekleştirmek ve işin içeriğine dayalı olarak yapılandırılmış mülakatlar oluşturmak önem kazanır.

İş analizi yaparken dikkat edilecek noktalar:

* İş analizine alınacak kişilerin yeni işe başlayanlardan değil, iş bilgisi yüksek tecrübeli elemanlardan seçilmesine özellikle dikkat edilmelidir.
* Yönetici ve işi yapan görevlilerden alınacak bilgilerin, iş analizinde birlikte kullanılması doğru bilgilerin entegrasyonu açısından yararlıdır.
* İş tanımı, iş yerinde çalışanın lokal veya çalıştığı vardiyaya bağlı olarak değişkenlik gösterebilir. Bu yüzden analize alınan kimsenin işe tüm açılardan aşina olmasına özen gösterilmesidir.
* İşe ait görev, bilgi, beceri ve yeteneklerin elde edilmesi, iş analizinde oldukça önemlidir. Böylece işe ait bilgilerin mülakat süreci içinde kullanarak, seçme sürecinin etkinliğini arttırabilir.
* İş analizi yaparken, sadece söz konusu işin bugünkü fotoğrafının çekilmesi önemlidir. İşin gelecekte nasıl değişip, iyileşebileceği ile ilgili bilgiler analize eklenmemelidir.
* İşin yapıldığı özel iş koşulları (fiziksel çevre, seyahat, mesai dışında çalışma gibi) iş analizinde mutlaka yer almalıdır.

İş analizleri, mülakat sırasında adayda aranacak bilgi, beceri ve yeteneklerin uygun mülakat soruları haline getirmek için geniş bir kaynak oluşturulur. İş analizlerinin kritik olay tekniği ile yapılması, mülakat soruları içeriğinin iyi hazırlanmasında ve adayların vereceği cevapların, sorulan soruya verilmesi gereken doğru cevaba ne kadar yakın-yatkın olduğunun değerlendirilmesinde oldukça önemli bir referans teşkil eder. Kritik olaylar, yakın geçmişte yaşanan etkili ve etkili olmayan iş davranışlarının rapor edildiği işe ilişkin olaylardır.

**Mülakat İçerik Hazırlama İşlem Basamakları**

Bireyleri iş yaparken gözleme şansı olan deneyimli personelden oluşturulan kişiler bir araya gelir. Deneyimli personel iş görevlerini belirler. Ardından sorular yardımıyla bilgi, beceri ve yeteneklerin ve ilişkilendiği görevleri yansıtan etkili ve etkisiz davranışları kritik olaylardan yararlanarak listeler.

Komisyon üyelerinden tüm olayların okunması ve her kritik olaya en çok uyan bilgi, beceri ve yetenek ile olayın eleştirilmesi istenir. Tüm komisyon üyeleri tarafından aynı bilgi, beceri ve yetenekler için uygun görülen olaylar alınır, diğerleri elenir.

Daha sonra belirlenen kritik olaylar, soru formunda uygun bilgi, beceri ve yeteneklerin karşısına yazılır. Söz konusu kritik olay ifadesi ''bu durumu nasıl ele alırdın?'' veya ''bu durumda ne yapardın?'' şeklindeki cümlelerle soruya dönüştürülmüş olur. Bu sorular yardımıyla iş üzerinde ilgili bilgi, beceri ve yetenekleri sorgulayan kritik davranışlar tanımlanır.

Sorular sadece işe ait görevleri ve görevle ilgili bilgi, beceri ve yetenekleri değerlendirmeli ve söz konusu iş görevleri önem ve harcanan zaman açısından anlamlı bir değere sahip olmalıdır. Sorular işin farklı düzeydeki zorluk ve karmaşıklığını sorgulayacak şekilde düzenlenmelidir. Mülakat soruları doğru, bütün ve şüpheye yer vermeyecek şekilde olabildiğince açık hazırlanmalıdır. Son olarak soruların ayrıştırıcılığını yitiren hatalar yapılıp yapılmadığın mutlaka gözden geçirilmelidir. Mülakat sonrasında soruları açıklamaya çalışmak seçme sürecinin standardizasyonunu azaltacağından, seçme yanlılıklarına neden olacaktır.

**d)Mülakat sonunda seçme kararının verilmesi**

Test ve yapılandırılmış mülakat puanlarının değerlendirilmesi sonucunda seçme kararı vermek için iki yol vardır: Birincisi; tüm adaylar puanlarına göre sıralanır ve en yüksek puanı alan seçilir. İkinci yol; değerlendirme sonuçları için bir kesim noktası belirlenir ve bu puanın üzerinde kalanlar işe alınır. Bu iki yöntemden ikincisi daha çok tercih edilen metottur. Çünkü adayları sıralamak genellikle muhalif durumlar yaratırken, tüm adayları kesim noktası kullanarak sıralamak, adaylar üzerinde daha olumlu bir hava meydana getirir.